



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en
una institución pública de recaudación tributaria en el distrito
del Callao, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Villegas Yesquen, David (orcid.org/0000-0002-2580-6196)

ASESOR:

Mg. Trujillo Hinojosa, Cesar (orcid.org/0000-0002-6684-5749)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO — PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a mi esposa Luz María, quien me motivo a continuar con mis estudios universitarios y me enseñó que todo mi esfuerzo tuvo su recompensa. Gracias amor. A mi querido hijo David William quien me enseñado que su sola existencia, me motiva seguir esforzándome a diario en el cumplimiento de las metas que me he trazado.

Agradecimiento

Gracias DIOS por darme la oportunidad y los recursos para poder continuar con mis estudios universitarios, a mi familia por su confianza en mi persona y a la familia Ayala, la familia de mi esposa, por su apoyo incondicional en cada temporada de estudios.

A todos mis docentes y a mi asesor por brindarme todo el apoyo, el conocimiento y las herramientas necesarias para terminar mi carrera satisfactoriamente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TRUJILLO HINOJOSA CESAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023", cuyo autor es VILLEGAS YESQUEN DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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 Completa 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, 11 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CESAR TRUJILLO HINOJOSA DNI: 10336856 ORCID: 0000 -0002-6684-5749	Firmado electrónicamente por: CTRUJILLOH el 11- 12-2023 16:48:51

Código documento Trilce: TRI - 0692750





Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLEGAS YESQUEN DAVID estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DAVID VILLEGAS YESQUEN DNI: 43812136 ORCID: 0000 -0002-2580-6196	Firmado electrónicamente por: DVILLEGASY el 11-12- 2023 20:17:37

Código documento Trilce: TRI - 0692749

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de autenticidad del autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de estudio.....	13
3.2. Variable y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnica e instrumento de recolección de data.....	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1: Escala de Likert	Anexo 12
Tabla 2: Evaluación por juicio de expertos	Anexo 12
Tabla 3: Confiabilidad y consistencia.....	Anexo 12
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos.....	Anexo 12
Tabla 5: Normalidad.....	Anexo 12
Tabla 6: Correlación de calidad de servicio y cultura tributaria.....	Anexo 12
Tabla 7: Relación entre la confiabilidad con la cultura tributaria.....	Anexo 12
Tabla 8: Relación entre la capacidad de respuesta con la cultura tributaria.	A12
Tabla 9: Relación entre la seguridad con la cultura tributaria.....	Anexo 12
Tabla 10: Relación entre la empatía con la cultura tributaria.....	Anexo 12
Tabla 11: Relación entre los elementos tangibles con la cultura tributaria.	A12

Índice de figuras.

Figura 1: Conexión entre las variables	14
--	----

RESUMEN

La investigación fue llevada a cabo en el área del Distrito de Callao, cuyo objetivo fue determinar la relación entre cultura tributaria y calidad de servicio del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en Callao, 2023. El enfoque de la investigación fue científico y de tipo descriptivo, sin ser experimental, utilizando un diseño transversal. La herramienta de medición empleada fue la Escala Likert. Se contó con una muestra de 125 contribuyentes y se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov para el análisis estadístico, focalizado en el coeficiente de Correlación de Pearson.

Los resultados indicaron que tanto la calidad del servicio como sus distintas dimensiones fueron percibidos en un nivel medio, mientras que la cultura tributaria y sus respectivas dimensiones fueron calificadas como bajo en la percepción general. Se estableció una relación directa, significativa y moderada ($r = ,402$ y $\text{sig} = ,000$) entre las variables de estudio.

Palabras clave: Calidad de servicio, cultura tributaria, institución pública.

ABSTRACT

The research was carried out in the area of the District of Callao, whose objective was to determine the relationship between tax culture and quality of taxpayer service in a public tax collection institution in Callao, 2023. The focus of the research was scientific and descriptive, without being experimental, using a cross-sectional design. The measurement tool used was the Likert Scale. There was a sample of 125 taxpayers and the Kolmogorov Smirnov test was applied for statistical analysis, focusing on the Pearson Correlation coefficient.

The results indicated that both the quality of the service and its different dimensions were perceived at a medium level, while the tax culture and its respective dimensions were rated as low in the general perception. A direct, significant and moderate relationship ($r = .402$ and $\text{sig} = .000$) was established between the study variables.

Keywords: Service quality, tax culture, public institution.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se observa una ardua competencia entre las empresas por captar la atención del cliente y fidelizarlo, lo cual implica un proceso prolongado para convertirlos en clientes potenciales, por ello es muy importante brindar un servicio de calidad hacia los clientes, lo cual es esencial para mantener su lealtad y entender su percepción, a pesar de ello; es importante enfocarse en los elementos internos que conforman la organización, incluyendo la estructura, los procesos, los recursos, el factor humano y otro factor relevante el cuidado con el medio ambiente. Es por ello la importancia de la estructura interna de calidad que abarca laboratorios operativos, entidades certificadoras y servicios de acreditación que fortalecen la confianza en la seguridad y excelencia de los bienes intercambiados, tanto nacionales como de exportación. Este impulso favorece a la satisfacción al cliente, facilita el comercio y la inclusión de productores de economías emergentes. Organización mundial del comercio (2023)

La recaudación de impuestos por parte de los ciudadanos, en diferentes gobiernos a nivel mundial, ha desempeñado un papel crucial en el fomento del desarrollo económico. Para reactivar las economías regionales y enfrentar las demandas sociales, se planteó la necesidad de políticas públicas activas mediante un nuevo pacto fiscal. Este acuerdo buscaba garantizar la sostenibilidad financiera, priorizando ingresos permanentes para el bienestar, la inversión y la sostenibilidad ambiental. Se proponía aumentar la recaudación tributaria, su progresividad y capacidad para reducir desigualdades. Se evidenció la escasa efectividad en la recaudación de impuestos de personas naturales, demostrando su recolección limitada en contraste con naciones de la OCDE, lo que afecta adversamente su aptitud para redistribuir ingresos. Se examinó el gasto público dirigido a grupos excluidos, proponiendo una metodología para su identificación y evaluación. La propuesta global apuntaba a establecer un pacto fiscal centrado en aumentar ingresos, mejorar la progresividad tributaria, reducir desigualdades, optimizar el gasto público para cerrar brechas sociales y promover un desarrollo sostenible e inclusivo, es por ello, la relevancia de reforzar la educación tributaria entre los contribuyentes mediante la Red de Institución Fiscal es crucial, con el propósito de proporcionar conocimientos de alta calidad, fomentar la adopción de métodos eficaces y el intercambio de vivencias en el campo de la instrucción tributaria. CEPAL (2023).



En nuestro país, el ente responsable de promover diversas formas de comunicación hacia la sociedad y desarrollar proyectos para difundir el entendimiento tributario y fiscalización es la SUNAT. La Dirección a cargo de la Cultura Tributaria y Aduanera colabora con el Instituto Aduanero y Tributario, utilizando herramientas tecnológicas para concienciar y capacitar a ciudadanos tanto actuales como futuras generaciones sobre la relevancia de cumplir con los compromisos tributarios en nuestra nación. Han llevado a cabo iniciativas que promueven la educación fiscal y aduanera en las escuelas, dentro del acuerdo de colaboración establecido por el Ministerio de Educación. (Mora et. al 2020).

La entidad se enfocó en la completa satisfacción del contribuyente mediante la formación de sus gestores para ofrecer orientación, gestionar inscripciones y asistir en operaciones virtuales. Este entrenamiento mejoró destrezas fundamentales y garantizó que los trabajadores ofrecieran un servicio de alto nivel, empleando una comunicación clara para expresar las ventajas del cumplimiento tributario y prevenir posibles penalizaciones.

En la institución se evidenciaron las siguientes falencias: Los colaboradores han mostrado baja empatía con los clientes generando una insatisfacción de la atención, de igual manera, se evidenció una falta de rapidez al resolver los problemas planteados por los contribuyentes, una baja confiabilidad en la orientación proporcionada, esto condujo a omisiones en el cumplimiento preciso y puntual de sus responsabilidades tributarias. Asimismo, la falta de certeza en el uso de distintos canales generó quejas en relación con el procedimiento adecuado para realizar trámites y los requisitos necesarios para llevarlos a cabo. Igualmente, las instalaciones en el centro de servicios las ventanillas no tienen una clara y correcta identificación en la distribución para que el contribuyente pueda identificar donde le corresponde recibir atención al ser llamado considerando que cada contribuyente recibe un ticket atención siendo ello general o preferencial. Cabe mencionar que otros de los problemas, los contribuyentes tienen baja formación en conocimiento de cultura tributaria el cual conduce al incumplimiento y evasión de impuestos, también se menciona que la complejidad en el sistema para presentación de declaraciones juradas, emisión de comprobantes, la plataforma no es atractiva y amigable para el contribuyente, así mismo se evidencia que existe desconfianza en las instituciones por causa de la presente corrupción en nuestro país teniendo una repercusión negativa en la recaudación fiscal. Así también el poder público ejercido por las autoridades y

normativas no son acorde a los tipos y regímenes tributarios de pequeño, mediando y grandes contribuyentes.

La calidad del servicio resulta fundamental en estas entidades públicas. Los contribuyentes esperan salir satisfechos tras recibir atención por parte de un gestor de servicios. Es cierto que cada contribuyente es único, lo que implica necesidades diversas incluso al solicitar un servicio similar debido a esto, las organizaciones se encuentran constantemente obligadas a brindar capacitación a sus empleados ello permitirá brindar un servicio de alta calidad. Esta es una faceta crucial para fomentar la confianza en el gobierno central. Es así como se plantea el principal problema. ¿Cuál es la relación entre cultura tributaria y calidad de servicio del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito callao, año 2023?; y como problemas específicos; (a) ¿Cuál es la relación entre confiabilidad y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año 2023? (b)- ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año2023 ?; (c)- ¿De qué manera se relaciona la seguridad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año 2023? (d)- ¿De qué manera se relaciona la empatía y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito callao, año2023? y finalmente (e)- ¿Como los elementos tangibles se relaciona con la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año 2023?

La base teórica sólida respalda la investigación al explorar de manera detallada las variables de calidad de servicio y cultura tributaria en este proyecto. La teoría seleccionada no solo guiará este estudio, sino que también se ofrece como un marco de referencia valioso para que otros investigadores lo incorporen en sus propios trabajos. Además, se ha examinado la relación entre ambas variables como parte integral de la investigación. La justificación metodológica nos ha facilitado la identificación de definiciones y conceptos provenientes de diferentes autores y contextos en relación a la calidad del servicio y la cultura tributaria en una entidad pública de recaudación tributaria en el distrito Callao,2023. En cuanto a la justificación práctica, se propondrán soluciones para abordar problemas concretos dentro del ámbito de estudio y otras problemáticas afines.



El objetivo general fue: Establecer la relación entre Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año 2023. Se propuso como objetivos específicos: (a)- Comparar la relación entre la confiabilidad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año2023 (b)- Describir la relación entre la capacidad de respuesta y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao,año2023 (c)- Identificar la relación entre la seguridad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año2023 (d)- Determinar la relación entre la empatía y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año 2023 y finalmente (e) Identificar la relación entre los elementos tangibles y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao,año2023.

Por último se planteó la siguiente hipótesis general que existirá relación entre calidad de servicio y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao,2023; las hipótesis específicas son: (a) Existirá una relación entre la confiabilidad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año 2023, (b) Existe relación entre la capacidad de respuesta y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, año2023, (c) Se identificara relación entre la seguridad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao,año 2023, (d) Existe relación entre la empatía y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao,2023, finalmente (e) Existe relación entre los elementos tangibles y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, 2023.



II. MARCO TEÓRICO

Se consideraron como precedentes internacionales a Bakhtiar et .al (2020). El objetivo de la investigación se basó en comprender y analizar la calidad de los servicios proporcionados en el centro de salud pública, con un enfoque especial en la evaluación realizada por los pacientes. Se procuró superar los indicadores burocráticos convencionales, tales como la eficiencia y la eficacia de la gestión, para obtener una perspectiva más completa y centrada en la experiencia del paciente, puesto que estos métodos no son suficientes para medir exclusivamente la calidad del servicio público, se busca también emplear métodos de estudio que posibiliten la medición y evaluación para comprender la satisfacción del usuario del servicio, así como la responsabilidad y la capacidad de respuesta. El estudio se realizó bajo un enfoque transversal, cuantitativo y como instrumento la encuesta que permitió brindar resultados de medición más precisos sobre las respuestas dadas. Llegaron a los resultados donde se mostró que el valor más alto es la integridad de los medios de la información acompañado de la certeza de los costos del servicio y el valor más bajo es el tiempo de espera para que los pacientes reciban el servicio con el servicio denominado procedimiento de servicio sencillo. Asimismo, se determinó que es fundamental que los colaboradores posean una comprensión precisa del concepto de calidad de servicio. Más allá de mejorar la satisfacción del paciente y cumplir con sus expectativas, Permitirá contribuir a mejorar los estándares del servicio en la atención medica.

De igual forma Khanduri Shailja (2019). El propósito de este estudio fue evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por entidades tanto públicas como privadas en el sector bancario, empleando las dimensiones del modelo servqual; tuvo un valor practico permitiendo a los gerentes de las instituciones comprender la relación entre el estado actual de los esfuerzos de calidad del servicio que se implementan y la percepción en la mente de los clientes. Del análisis se pudieron identificar que la seguridad y confiabilidad tiene una expectativa muy alta de parte de los clientes generando efectos positivos en la calidad del servicio, sugiriéndose que si se mejora cualquiera de las dimensiones la satisfacción de cliente también mejora, teniendo en cuenta también que la capacidad de respuesta afectará el rango de aprobación mucho más que otras dimensiones.



Se concluyó que en la actualidad el cliente está muy expuesto y es de preferencia cambiante, teniendo una tarea muy exigente para lograr la satisfacción del cliente, siendo el personal el más desafiante debido a que las operaciones y procedimientos bancarios relacionados a sus funciones que realizan pueden no ser de conocimiento público. Por lo tanto, sería muy importante tener un personal comprensivo y consciente en su personalidad, así mismo un banco sustentaría su crecimiento y fidelizaría a clientes si hace un seguimiento de sus expectativas y aborda rápidamente los problemas relacionado con el mismo.

Por otra parte, tenemos Ocampo et al, (2019) El presente estudio evaluó en cinco agencias gubernamentales de filipinas considerando las dimensiones del modelo servqual relacionadas con el empleo. Para identificar quienes se desempeñan mejor o peor en una dimensión específica del modelo Servqual, enfocado desde el servicio que brindan. Se aplicó un cuestionario encontrando que la dimensión de tangibilidad la agencia C ocupa el primer lugar utiliza instalaciones y equipos de última generación, así mismo la prontitud de los servicios se considera la subdimensiones más importante, llegaron a la conclusión que las agencias estudiadas deben de asegurarse que existan instalaciones estándar y estas respalden el servicio brindado de manera que la calidad experimentada por los clientes sea consistente. También se concluyó que el gobierno de filipinas debe plantear políticas generales que no solo aborden una dimensión específica sino la totalidad tomando en cuenta el aspecto de recursos humanos en el proceso reclutamiento y selección de manera que aquellos seleccionados y asignados a las agencias posean valores y actitudes necesarios para generar confianza en los servicios de la manera más eficiente posible. Así es, al identificar estas dimensiones y subdimensiones críticas de la calidad del servicio, los administradores gubernamentales podrán enfocar sus esfuerzos y asignar recursos de manera más efectiva para mejorar específicamente aquellos aspectos que tienen un impacto significativo en la excelencia del servicio ofrecido.

Igualmente se consideraron antecedentes nacionales como, Cevallos et, al. (2023), El objetivo fue introducir un enfoque más objetivo para evaluar la calidad del servicio a través del estudio de un caso práctico en una institución pública. Utilizaron principalmente un cuestionario fundamentado en las dimensiones del modelo Servqual, esto permitió la evaluación de la calidad del



servicio al contrastar los niveles de satisfacción de los clientes en dos períodos históricos diferentes. Se concluye que se evidencio una mejora considerable en la calidad del servicio brindado por la agencia actual en comparación con la antigua. En este estudio, la agencia reconoce que sus esfuerzos continuos por mejorar el servicio están generando resultados positivos destacando en mayor grado la tangibilidad y capacidad de respuesta, ya que los usuarios aprecian mejor la atención recibida evidenciándose una calificación objetiva. La herramienta servqual resulto útil para identificar indicadores claves en diversas organizaciones en busca de la satisfacción del cliente. su eficacia está fuertemente ligada a las expectativas que los clientes tienen al momento de recibir el servicio pudiendo concluir que a mayor nivel de las dimensiones en la prestación del servicio de la organización logra avanzar en la gestión de la CS.

Por otro lado, Benites, et. al (2021) en su artículo denominado Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos, el estudio fue categorizado como descriptivo, correlacional, comparativo y de naturaleza transversal. La muestra incluyó a pacientes de dos hospitales públicos. El instrumento principal utilizado fue un cuestionario fundamentado en el método SERVQUAL y sus respectivas dimensiones para la evaluación de la CS. El propósito de la investigación fue identificar los factores vinculados a la calidad del servicio en hospitales públicos, evaluando la satisfacción del usuario a través de aspectos como la percepción de seguridad durante la atención, La calidad del servicio en consultas externas de hospitales públicos muestra variaciones que se atribuyen a diferencias en la empatía del personal a cargo y su capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia. Estas disparidades evidencian una divergencia notoria en la experiencia y el nivel de atención que ofrecen distintos hospitales públicos. Varios estudios han encontrado una correlación significativa y positiva entre los factores sociales y la satisfacción del usuario. Esto se fundamenta en la capacidad del personal de salud para ofrecer información continua y oportuna, especialmente en términos de seguridad (habilidad para generar confianza y responder preguntas sobre la salud del usuario). Es crucial que los gobiernos asignen más presupuesto para mejorar los sistemas de salud y establecer procesos de mejora continua en las autoevaluaciones para garantizar una atención oportuna. Este método puede

resultar en una satisfacción y confianza superiores por parte de los usuarios.

Para mejorar la variable de cultura tributaria se tomaron en cuenta los antecedentes internacionales. Por ejemplo, a Nurlela et, al (2021), el propósito de los investigadores era examinar la interacción y valorar los impactos tanto simultáneos como parciales de la conciencia, la moral, la cultura fiscal y la justicia distributiva en lo que respecta al acatamiento y cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias, tal como lo describe en su artículo titulado “The effect of awareness, morality, tax culture, and distributive justice on the taxpayer compliance”.

En esta investigación, se utilizaron datos primarios recabados a través de la distribución de cuestionarios como método principal de recolección de información. El número de encuestas realizadas en este estudio es de 107, que son pequeñas y medianas empresas. El modelo de investigación empleado corresponde a una técnica no probabilística con muestreo incidental. En el análisis de datos, se utilizan enfoques como la prueba de hipótesis tradicional, el análisis de regresión múltiple, además de pruebas estadísticas como la prueba t y la prueba F. Los descubrimientos evidenciaron que tanto la cultura tributaria como las diversas perspectivas de conciencia moral tienen una influencia parcial y positiva en el cumplimiento tributario de las pequeñas y medianas empresas. (PYMES). Las conclusiones derivadas de esta investigación indican que existe una correlación entre las variables de estudio y estas influyen en lo que respecta al cumplimiento fiscal por parte de los contribuyentes.

Por otro lado, tenemos Azam Zanganeh et, al (2021), quienes en su estudio analizan “Identificar los factores que inciden en la promoción de una cultura fiscal y su impacto en la mejora del entorno empresarial”, indican que prestar atención al tema tributario es vital para mejorar el ambiente de negocios porque proporciona condiciones para mejorar la actividad económica mediante la adopción de políticas tributarias adecuadas. En consecuencia, el sistema tributario es una de las principales preocupaciones, así como promover la cultura tributaria. El objetivo del estudio fue identificar las variables que inciden en la promoción de la CT y su impacto en la mejora del clima empresarial en la

provincia de Golestá. La metodología del estudio fue una encuesta de tipo descriptivo-indagatoria, y su objetivo fue la aplicación. Según la tabla de Krejcie y Morgan, la población estadística en la fase cuantitativa estuvo conformada por 100 expertos en negocios, y se empleó un método de selección aleatoria simple para la demostración, utilizando una muestra de 80 elementos, se utilizó el método de ecuaciones estructurales con el software SmartPLS3 para examinar las relaciones entre las variables y el método Delphi para identificar los factores. Se demostraron que los factores que son más efectivos para promover la cultura tributaria incluyen la educación del contribuyente, la cultura de los medios, la conciencia, la seguridad en sí mismo, el legalismo y los comportamientos del contribuyente. Los resultados obtenidos a través de las ecuaciones estructurales demostraron un impacto notable en la promoción de la mejora del ambiente empresarial y la cultura tributaria.

También tenemos a Night, Sadress et, al (2020) “El papel mediador de la adopción de un sistema tributario electrónico en la relación entre la actitud hacia el sistema tributario electrónico y el cumplimiento tributario”, como precedentes internacionales. El propósito de esta investigación fue examinar cómo la introducción de un sistema tributario electrónico afecta la relación entre las acciones relacionadas con dicho sistema y el nivel de cumplimiento en el pago de impuestos, utilizando evidencia de pequeñas empresas en economías en desarrollo en África (SBE). El estudio se basó en una metodología de investigación cuantitativa que involucró a 214 micro, pequeñas y medianas empresas (MYPEs), utilizando preguntas cerradas. Se utilizó un diseño de investigación transversal correlacional. El análisis de los datos se llevó a cabo con el software SPSS v22 y MedGraph (versión Excel). Esto muestra que la adopción de un sistema de impuestos electrónicos media de alguna manera la relación entre el comportamiento y el pago de impuestos. El gobierno puede aplicar el cumplimiento de las obligaciones a través de diferentes beneficios tributarios sea mediante sistemas electrónicos regímenes de gradualidad, aunque siguió siendo significativo, además, se llega a la conclusión de que la implementación de un sistema tributario electrónico contribuye a desempeñar un papel de mediador en la conexión entre el comportamiento y cumplimiento de obligaciones fiscales. Por otra parte, Arias (2022). En la investigación sobre

los factores que afectan la cultura tributaria, el propósito fue examinar los aspectos que tienen una mayor influencia en esta cultura. El estudio se llevó a cabo empleando un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental. Esto sugiere que se recopilaron datos sin intervenir directamente en las variables, más bien se observaron y analizaron para comprender las relaciones entre ellas sin manipulación directa. La muestra estuvo compuesta por una población de 66 individuos. Llegaron a la conclusión que el principal factor determinante que afecta la CT es la deficiente educación en los valores éticos y la fuerte corrupción del rol del estado en la administración del sistema tributario. También se concluye que desde la perspectiva de los encuestados la CT depende la formación y desarrollo de los valores empresariales. Se tomó en cuenta el presente artículo por los aportes en el campo tributario y los factores asociados a la calidad en el servicio en las entidades al servicio público desde los gobiernos que administran la recaudación de impuestos de los contribuyentes. Se consideró el presente trabajo ya que contribuye significativamente con la variable calidad de servicio.

El autor final es Brazorda et al, (2022). El estudio Cultura Tributaria y el Cumplimiento de Obligaciones Tributarias de los Comerciantes de Puerto Maldonado, Perú. La investigación se fundamentó en una muestra de 169 comerciantes, centrándose principalmente en determinar la conexión entre cumplimiento de las obligaciones fiscales y cultura tributaria. Los hallazgos revelaron una asociación significativa y directa entre la cultura tributaria y el nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los negociantes. Se recomienda a la entidad recaudadora fomentar actividades y estrategias que generen un compromiso por parte de la población en general, desde las escuelas de todos los niveles sean instituciones públicas y privadas; el estudio mostró que los contribuyentes tienen una mayor confianza y disposición para cumplir con sus obligaciones tributarias. Esto indica que una sólida cultura tributaria puede influir positivamente en el comportamiento de los contribuyentes, promoviendo un cumplimiento más efectivo y voluntario de sus responsabilidades fiscales. De ello se puede concluir que el servicio que recibe el contribuyente es el resultado de una cadena de servicios interrelacionados, donde no sólo las evidencias físicas del mismo son evaluadas por éstos, sino



que además contemplan el carácter intangible de los servicios.

Se examinaron las siguientes teorías en este estudio:

En el contexto de la teoría de calidad de servicio, se analizó la teoría de los "cuatro absolutos" propuesta por Philip Crosby. Se centra en la calidad y la gestión de la institución. Consiste en cuatro principios clave: la calidad es la conformidad con los requisitos, el sistema de prevención es preferible al de inspección, el rendimiento cero defectos es el estándar adecuado y la medida de la calidad es el precio de no conformidad. Esta teoría busca eliminar los errores desde su origen y promover una cultura de calidad en todas las etapas del servicio, priorizando la prevención sobre la corrección. El propósito central es establecer y conservar elevados niveles de calidad en una entidad, promoviendo una cultura orientada hacia la excelencia, la prevención de errores y la satisfacción del cliente. Gomez et, al (2003)

Haciendo referencia a la primera variable, se hace alusión a la teoría científica de Juran, conocida como la Trilogía de la Calidad Juran (2005), desarrollada por este autor en 1986 con el propósito de lograr una gestión efectiva de la calidad. Esta metodología se fundamenta en tres pilares fundamentales: la planificación de calidad, el control de calidad y la mejora de calidad. Su enfoque principal radica en guiar y mantener los procesos. La Trilogía de Juran proporciona un marco estructurado para abordar de manera continua y sistemática la calidad en las organizaciones, destacando la relevancia de la planificación, el control y la mejora como componentes esenciales para alcanzar y preservar estándares elevados de calidad en productos y servicios. Medina et, al (2017)

Por otro lado, David Ricardo, un economista influyente, planteó en su Teoría de la Tributación que el foco principal de la economía política era la distribución entre propietarios de tierras, poseedores de capital para su cultivo y trabajadores encargados de la producción. Para él, la regulación de estas relaciones era crucial en la economía de su época. El enfoque principal de Ricardo fue la distribución de la riqueza, ya que observó un patrón donde unos se enriquecían mientras otros se empobrecían, a veces simultáneamente. Coincidiendo con esto, Ricardo enfatizó que la distribución de la riqueza era particularmente susceptible a la influencia de ideas políticas y sociales, ya que reflejaba la lucha



entre los intereses económicos de diversas clases sociales. En este contexto, Ricardo resaltó la importancia de los impuestos, los cuales representan una porción del producto del país que se destina al Gobierno y se sufraga deduciéndolo del capital o las rentas nacionales.

Según la teoría de David Ricardo sobre la tributación, la capacidad de pago de impuestos no se limitaba únicamente al valor absoluto de la riqueza o los ingresos netos de los individuos con capital, sino que se evaluaba considerando la proporción de ingresos de cada persona en relación con el valor de los bienes que solían consumir habitualmente. Enfatizaba la relación entre los ingresos y el gasto habitual como indicador de la capacidad de pago de impuestos. Exactamente, la teoría de Ricardo abogaba por la responsabilidad del gobierno en recaudar impuestos de manera eficaz, con el objetivo posterior de incentivar al sector privado a aumentar sus capitales y rentas. Esta estrategia tenía como objetivo diversificar la estructura productiva, ofreciendo incentivos que mejorarían la eficiencia y crearían más oportunidades laborales. A través de este impulso al consumo, el ahorro y la inversión, se buscaba aumentar la satisfacción general de la población. Ricardo, D. (2023).



III. "METODOLOGÍA"

3.1 "Tipo y diseño de investigación"

3.1.1. "Tipo de Investigación"

Para Arias y Covinos (2021), este estudio será considerado como investigación básica. Conocida también como "investigación pura" porque no aborda de inmediato ningún problema ni cubre ningún otro tema; más bien, sirve como base teórica para una investigación más profunda. Su objetivo es aprender nueva información mientras se fortalece el conocimiento existente. Propone alcances exploratorios, descriptivos e incluso correlacionales. (pág. 66).

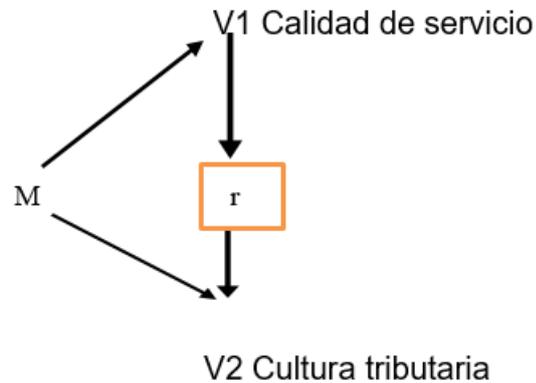
3.1.2. "Diseño de Investigación"

Sera no experimental. De esta manera, ni las variables de estudio ni los sujetos de estudio estarán sujetos a ningún estímulo o condición experimental. El análisis desarrollado emplea una metodología descriptiva y el objetivo principal de estos estudios es identificar los rasgos, grupos raciales y características individuales, según Arias y Covinos (2021). Se recopilan y luego se promedian las variables de estudio (Hernández, Mendoza y Sampieri 2018) indican que este modelo de estudio, se observan, describen y difieren aspectos del fenómeno. El uso de variables y la búsqueda de causa-efecto no están presentes en el modelo de este estudio. Costa, Driessnack y Sousa (2007). Como resultado, el estudio tendrá un enfoque cuantitativo, según Arias y Covinos (2021). Para determinar que este enfoque estará presente, es importante tener en cuenta que los datos serán numéricos y como resultado se realizará una prueba de hipótesis. Además, la encuesta es un componente de la problematización del estudio y operacionalización de las variables, hay preguntas abiertas, las cuales deben estar segmentadas o agrupadas de acuerdo con los fundamentos teóricos para que puedan ser aplicadas y debe cumplir con los criterios de sus fundamentos teóricos para que la herramienta sea aplicada y debe cumplir con criterios de validez y confiabilidad.

Por otro lado, considere un estudio de nivel correlacional como señala Arias y Covinos 2021. El propósito central del estudio radica en comprender la posible conducta de una variable en conexión con otra variable afín, y se plantean hipótesis que sugieren correlaciones entre ambas; sin embargo, no se

presentan como variables independientes o dependientes; más bien, solo dos variables están correlacionadas; ninguna de las variables tiene predominio o significancia y cambiar el orden de las variables no tiene efecto en los resultados.

Figura 1: Conexión entre las variables



Donde:

M = muestra

V1 = Calidad de servicio

V2 = Cultura tributaria

r = Conexión entre variables

El estudio se adoptará un diseño no experimental, lo que implica que no se utilizarán estímulos ni condiciones experimentales para manipular las variables bajo investigación. En lugar de eso, se observarán y medirán las variables tal como se presentan naturalmente, sin intervención activa por parte de los investigadores. En cambio, los sujetos de estudio serán evaluados en sus contextos naturales sin cambios en sus circunstancias actuales, esto implica que no se emplearán estímulos o condiciones específicas de experimentación para controlar o cambiar las variables que están siendo analizadas en el estudio. En lugar de eso, se observarán y analizarán las relaciones naturales entre las variables tal como se presentan en su entorno o contexto habitual. Existen dos tipos: transversales y longitudinales, la diferencia entre las dos es el tiempo o periodo de ejecución Arias y covinos (2021). El presente estudio se realizó de manera interdisciplinaria y su diseño solo recopila datos de manera transversal



y su diseño solo recoge datos una vez. Es como tomar una foto o una radiografía para luego describirla en la investigación; puede tener objetivos exploratorios, descriptivos y correlacionales. Para Manterola, Quiróz, Salazar y García (2019), la principal característica de estos estudios es que se realizan en una sola instancia; como un resultado, no hay seguimiento.

Escala de Medición.

Las variables a utilizar en nuestra investigación tienen una medición ordinal, según Hernández Siampieri Roberto, et.al. (2018) existen varias categorías en este nivel, pero también mantienen una jerarquía de mayor a menor. Las etiquetas de categoría o los símbolos indican claramente un orden. Por ejemplo, el prestigio ocupacional en los Estados Unidos se ha medido utilizando varias escalas que clasifican las profesiones de acuerdo con su prestigio. Pág. 284.

3.2. Variables y operacionalización

Como definiciones conceptuales de las variables de estudio se tiene:

La calidad de servicio: Busca la satisfacción, siguiendo unos lineamientos, las necesidades del cliente, por ello; la calidad es primordial para obtener un grado de satisfacción que sea duradera y alcance los estándares posibles Cruz et, al (2018)

Se emplea el análisis Servqual, desarrollado por Parasuraman et ál. (1985), Se utilizan cinco aspectos fundamentales para evaluar la calidad del servicio: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Estos estándares se utilizan para medir y valorar la calidad del servicio proporcionado. sirviendo como estándares para valorar su excelencia. (Cruz, et al. (2018). Como definiciones conceptuales de las dimensiones se tiene:

Confiabilidad: La capacidad de proporcionar el servicio comprometido de manera precisa y fiable, creando confianza entre los usuarios.

Capacidad de respuesta: Una actitud positiva hacia la asistencia a los clientes y la entrega de un servicio veloz.

Seguridad: La competencia y amabilidad del personal, además de su habilidad para inspirar confianza y tranquilidad

Empatía: Atención personalizada y el nivel de cuidado que la empresa brinda.

Elementos tangibles: Aspecto de los equipos, recursos humanos, instalaciones físicas y materiales utilizados por la institución.

Cultura tributaria: Los valores esenciales de la tributación, como la equidad, la justicia y la solidaridad, están íntimamente ligados a la transparencia en la forma en que el Estado recauda y gestiona los impuestos. Estos principios sirven como incentivo para que los contribuyentes comprendan que cumplir con el pago de impuestos de manera voluntaria tiene un efecto beneficioso, creando ventajas para la sociedad en su conjunto. En este contexto, la cultura tributaria fomenta el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Montiel et, al (2020).

Las dimensiones de cultura tributaria se detallan a continuación:

Corrupción: Una acción que infringe las normas de conducta, daña los recursos públicos y el bienestar general, y resulta en un beneficio privado que puede manifestarse de diversas maneras, como ganancias financieras, ventajas de posición, influencia política o acceso a información privilegiada, entre otras.

Poder Público: Es el poder del estado a través de diferentes órganos y el mal ejercicio de este da como resultado La pobreza, desigualdad, corrupción y la deshonestidad tanto de empresarios como de quienes se autodenominan "servidores públicos" contribuyen a una cultura perjudicial de falta de cumplimiento de normas.

Formación básica: La educación en principios cívicos desde una edad temprana, como la solidaridad, el respeto y la preservación de los recursos naturales y culturales, incluido el cumplimiento del deber tributario, es fundamental para una formación integral de los ciudadanos.

Complejidad del sistema: El sistema tributario debe ser una herramienta simple que respalde el crecimiento económico de un país. Esto se logra mediante la confianza generada por el Estado a través de la emisión oportuna, coherente y



precisa de normativas. Estas normativas no solo fomentan la formalidad, sino que también impulsan el progreso social al facilitar el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes.

Falta de Confianza en las instituciones: El problema radica en que los gobernantes y administradores de los recursos públicos carecen de autoridad moral para incentivar el cumplimiento tributario. Esta falta de legitimidad proviene de la percepción de la ciudadanía, ya que los funcionarios a menudo se ven superados por las responsabilidades de sus cargos y, en lugar de fortalecer las instituciones, contribuyen a su deterioro.

En este estudio se cita a la teoría de la administración:

Teoría de la burocracia desarrollada por Max Weber en 2006 se centra en reglas y procedimientos, haciendo hincapié en la estructura organizativa. Esta teoría establece una clara distinción en los niveles de autoridad jerárquica, asignando a cada empleado tareas específicas, funciones y responsabilidades dentro de su rango. Su enfoque principal es una organización eficiente que detalla minuciosamente cómo deben llevarse a cabo las actividades para lograr la eficiencia. Chiavenato ha abordado estos principios en su análisis. (2006)

3.3. "Población, muestra, muestreo y unidad de análisis".

3.3.1. Lo afirmado por Arias y Covinos (2021), definen la población al estudio como una asociación de todos los participantes con características comparables o compartidas por todos ellos, características de las personas y el universo son lo mismo, por lo que uno puede referirse a las personas como el universo o el universo en el opuesto. Las poblaciones pueden clasificarse en dos categorías principales: poblaciones finitas y poblaciones infinitas. En poblaciones finitas, se tiene información exacta sobre la cantidad específica de individuos que la integran, facilitando así la realización de cálculos precisos en términos estadísticos. En cambio, en las poblaciones infinitas, no se tiene certeza sobre la cantidad exacta de individuos o esta cifra es tan alta que se considera prácticamente ilimitada desde el punto de vista estadístico, lo que dificulta o hace impracticable contar todos los elementos de esa población. Sin embargo, no existe una regla absoluta que defina un límite específico, como los

10 millones de sujetos; esto puede variar dependiendo del contexto y los objetivos del estudio. Por ejemplo, El tamaño de la muestra para esta investigación será de 183 individuos, persona natural con negocio de renta de tercera categoría del distrito del callao, teniendo como actividad económica de comercio por menor encontrándose en la condición de activo y habido que asisten al centro de servicios de la institución pública recaudadora y que se encuentran registrados como contribuyentes.

3.3.2. “Muestra”: Según Hadi et al. (2023) como base para demostrar los resultados de la investigación dice que es el grupo de individuos u otros componentes elegidos de una población para ser evaluados. Se presenta la cantidad total de habitantes, y los resultados obtenidos se emplean para crear una visión global de la población. El tamaño de la muestra debe ser adecuado para que los resultados sean estadísticamente significativos y representativos de la población; cuanto mayor sea la muestra, más precisas serán las generalizaciones de la población. El foco de nuestro estudio en esta investigación son 125 los contribuyentes del Centro de Servicios del distrito del callao.

3.3.3. “Muestreo”: Según hadi et al. (2023) el propósito de un muestreo es elegir un grupo de personas o componentes de una población para recopilar información sobre esa población. Incluso si una población es grande o inaccesible, el muestreo permite a los investigadores recopilar información precisa y confiable sobre ella. Son varios los tipos de encuestas, incluidas encuestas aleatorias básicas, encuestas estructuradas y encuestas no probabilísticas. La elección del método de muestreo estará influenciada por el problema central de investigación, los recursos y las particularidades específicas de la población bajo estudio.

El muestreo probabilístico también indica que estas unidades deben ser representativas desde una perspectiva estadística, para lo cual se utiliza una fórmula estadística. Implica seleccionar unidades de manera que tengan la misma probabilidad de ser elegidas, especialmente cuando estas unidades consisten en personas. En este caso, no se emplea un método de muestreo estadístico, y no todos los miembros de la población tienen las mismas

posibilidades de ser seleccionados. Se considerarán 125 contribuyentes para el estudio.

3.3.4 “Unidad de análisis”: Se refiere a un objeto, como un producto, servicio o marca, en la cual se recopilan datos o información para llevar a cabo el análisis en el estudio. Arias (2020). Las personas que realizan consultas en el área de orientación del centro de servicios del distrito del callao registrados en la institución quienes serán el centro, por tanto, el foco de nuestra investigación porque comparten una serie de características.

3.4 “Técnicas e instrumentos de recolección de datos”

Se utilizó la metodología de investigación de la encuesta porque, como afirma Arias (2021), es como una estrategia que se nutre de un grupo de métodos aprobados por académicos. Es una herramienta que se lleva a cabo mediante un cuestionario que solo está dirigido a las personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos y percepciones.

En este análisis se utilizará como instrumento, el cuestionario, según Castro - Arias (2021), el cuestionario, comúnmente empleado en proyectos de investigación científica, es una herramienta que consta de un conjunto de preguntas enumeradas en una tabla, junto con una serie de opciones de respuesta que se espera que el encuestado elija. En el cuestionario, no existen respuestas correctas o incorrectas; todas las respuestas posibles generan una variedad de resultados y se aplican a una población compuesta por individuos. Se emplearán 45 preguntas en este estudio, cuyos resultados servirán para extraer conclusiones independientes del análisis actual.

Según Hernández y Mendoza (2018), durante el proceso de evaluación se utilizará la escala Likert para examinar la investigación. Afirman que esta escala está compuesta por una serie de ítems que se presentan a los participantes como juicios o afirmaciones, y se les pide que respondan, dicho de otra manera, cada afirmación se presenta el tema, y se les pide que elijan una de las cinco categorías o puntos de la escala para expresar su respuesta. Se asigna un valor numérico a cada punto, el resultado es que el participante recibe el valor máximo de puntos por declaración y al final su valor total de puntos se

calcula sumando los puntos que recibieron en relación con todas las declaraciones. Con el fin de evaluar los resultados, los contribuyentes deben seleccionar un rango específico de una escala presentada en la encuesta.

Las escalas que va detallar son: (1-) “Totalmente en desacuerdo”, (2-) “En desacuerdo”, (3-) “Ni en desacuerdo ni desacuerdo”, (4-) “De acuerdo” y (5-) “Totalmente de acuerdo”.

Ver tabla 1 en Anexo 12

La validación del cuestionario se logró mediante la revisión y aprobación a través de la revisión y aprobación de expertos de la industria.

Ver tabla 2 en Anexo 12

3.5 “Procedimientos”:

El estudio actual, fue necesario señalar el problema con la recopilación de datos para las variables. A esto le siguió la recopilación de antecedentes de varias nacionalidades que se enmarcan en el marco teórico antes de pasar al uso metodológico de fuentes de varios factores. En primer lugar, se solicitó el permiso a la supervisora del centro de atención de la institución pública para obtener la autorización necesaria que permitiera llevar a cabo el estudio. Posteriormente, se informó a cada contribuyente sobre el propósito académico de la investigación con el fin de obtener su consentimiento antes de administrar los instrumentos. Una vez se aplicaron los cuestionarios a los 125 contribuyentes de manera presencial, se procedió a organizar y registrar todas las respuestas obtenidas. Después, se realizaron los análisis estadísticos pertinentes para alcanzar los objetivos establecidos, presentando los resultados mediante tablas y gráficos. Por último, se expusieron los resultados obtenidos y se redactaron las conclusiones. ALFA DE C.

3.6 “Método de análisis de datos”

Se utilizaron datos cuantitativos para el análisis de la información, que se organizaron y procesaron utilizando el software SPSS. Se siguieron los procedimientos correspondientes de estadística descriptiva e inferencial, lo que



permitió abordar el objetivo y validar la hipótesis. Estos procedimientos se aplicaron para corroborar las hipótesis y la correlación de las mismas.

3.7 “Aspectos éticos”

La investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta el código de ética de la Universidad César Vallejo, específicamente los principios éticos de honestidad, confidencialidad y veracidad, también se respetarán los valores universitarios, como la justicia, la libertad, la autonomía, el beneficio y el no daño. A los 125 participantes del estudio se les administró el mismo instrumento. Además, se les proporcionó información de manera clara y precisa.

IV. RESULTADOS

Ver tabla 3 en Anexo 12

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.94. Este resultado indica un alto grado de confiabilidad en los instrumentos empleados.

Ver tabla 4 en Anexo 12

Ver tabla 5 en Anexo 12

El resultado de la prueba de normalidad se evaluó utilizando el test de Kolmogorov-Smirnov, ya que el tamaño de la muestra de encuestados supera los 50, mostrando un valor significativamente menor a 0.05. A raíz de este resultado, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, apropiado para pruebas no paramétricas, posibilita la evaluación de la relación entre variables sin la necesidad de asumir una distribución específica de los datos.

Análisis de correlación

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis general: H0: No existe relación significativa entre calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en Callao, 2023.

H1: Existe relación positiva entre entre calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023

Ver tabla 6 en Anexo 12

Se identificó que hay una relación directa, moderada y significativa. ($r = ,402$ y $\text{Sig} = ,000$); entre calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito Callao, 2023, por tanto, no se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre confiabilidad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao,2023

H1: Existe relación entre confiabilidad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao,2023.

Ver tabla 7 en Anexo 12

El coeficiente de correlación de Spearman, que asciende a 0.277, indica una relación positiva y de magnitud baja entre la dimensión 1 y la variable en estudio. Además, dado que el valor de p es 0.002 y si el valor es inferior a 0.05, se llega a la conclusión de rechazar la hipótesis nula. Por lo mismo, existe relación significativa baja entre confiabilidad y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en callao, 2023.

Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao,2023.

Ver tabla 8 en Anexo 12

El coeficiente de correlación Rho de Spearman, que alcanza 0.328, sugiere una relación positiva de magnitud baja entre esa dimensión y la variable correspondiente. Además, el valor de p, que es 0.000 y menor que 0.05, conduce al rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, existe relación significativa baja entre la capacidad de respuesta y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.

Hipótesis Específica 3

H1: Existe relación entre la seguridad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao,2023.

Ver tabla 9 en Anexo 12

El coeficiente de correlación "Rho de Spearman" muestra un valor de 0.266, lo que señala una correlación positiva y moderada entre esa dimensión y la variable asociada. Esto implica una relación positiva y baja entre dicha dimensión y la variable correspondiente. Asimismo, dado que el valor de p es 0.003 y está por debajo de 0.05, se llega a la conclusión de rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia una relación significativa y de magnitud baja entre la seguridad y la cultura tributaria del contribuyente en una entidad pública de recaudación tributaria en Callao, 2023.

Hipótesis Específica 4

H1: Existe relación entre la empatía y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito callao, 2023.

Ver tabla 10 en Anexo 12

El coeficiente de correlación "Rho de Spearman", que es de 0.348 Esto señala una relación positiva y moderada entre esa dimensión y la variable correspondiente. Asimismo, el valor de p , el cual es 0.003 y está por debajo de 0.05, conduce al rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia una relación significativa y de magnitud baja entre la seguridad y la cultura tributaria del contribuyente en una entidad pública de recaudación tributaria en Callao, 2023.

Hipótesis Específica 5

H1: Existe relación entre los elementos tangibles y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.

Ver tabla 11 en Anexo 12

El coeficiente de correlación "Rho de Spearman", que es de 0.407, sugiere una relación positiva y moderada entre esa dimensión y la variable correspondiente. Asimismo, dado que el valor de p es 0.000 y está por debajo de 0.05, se procede a rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se evidencia una relación significativa y moderada entre los elementos tangibles y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023.



V. DISCUSIÓN

1ero La evidencia apunta a una relación directa, moderada y significativa en relación con la hipótesis general ($r = ,402$ y $Sig = ,000$) entre calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023. Resultados que guardan coincidencia con Nurlela et, al (2021) El propósito de la investigación consistió en evaluar los impactos tanto simultáneos como parciales de la conciencia, la moral, la cultura tributaria y la justicia distributiva en relación con el cumplimiento fiscal de los contribuyentes. Para ello, se recopilaron datos a través de cuestionarios aplicados a 107 pequeñas y medianas empresas. El modelo de investigación utilizado se basó en una técnica no probabilística con muestreo incidental, lo que significa que la selección de las empresas participantes no siguió un método aleatorio, sino que se basó en la disponibilidad o conveniencia de acceso a dichas empresas para la realización del estudio. Los resultados indicaron que tanto la cultura tributaria como la conciencia moral diversa tienen un impacto parcial y positivo en el cumplimiento del pago de impuestos por parte de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). La conclusión extraída de este estudio sugiere que la conciencia, la moral, la cultura tributaria y la justicia distributiva están interconectadas con el grado de cumplimiento fiscal por parte de los contribuyentes. Así mismo coincide con la investigación Brazorda et al, (2022). la investigación en Puerto Maldonado, Perú, reveló una relación directa y significativa entre la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los comerciantes. Este hallazgo respalda la idea de que la percepción y actitudes hacia los impuestos tienen un impacto claro en la manera en que se cumplen las responsabilidades tributarias, recomendando a la institución recaudadora promueva actividades y estrategias para crear un compromiso por parte de la población en general asimismo, son coherentes con la propuesta teórica de la tributación propuesta por David Ricardo que indicaba que es responsabilidad de los gobiernos promover el crecimiento del sector privado para expandir sus recursos y ganancias, con el propósito de diversificar la actividad económica. Esto se lograría otorgando estímulos para aumentar la producción mediante mejoras en la eficiencia, con el fin de generar empleo y así estimular el consumo, el ahorro y la inversión con el fin de crear un mayor nivel de satisfacción en la población.

2do. Después de analizar los resultados de la hipótesis 1, se llegó a la conclusión de que existe una correlación significativa, aunque baja, entre la confiabilidad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023 se expone que el Rho de Spearman es 0.277, ello indica que la relación es positiva. Dichos resultados son corroborados por Khanduri Shailja (2019) El propósito del estudio fue medir la calidad de servicio que se ofrecen en entidades públicas y privadas del sector bancario aplicando las dimensiones del modelo servqual, tuvo un valor práctico concluyendo que en la actualidad el cliente es de preferencia cambiante, teniendo una tarea muy exigente para lograr la satisfacción del cliente. Por lo que concluye la importancia de tener un personal comprensivo y consciente en su personalidad para generar confianza, así mismo la institución sustentaría su crecimiento en los clientes si satisface sus expectativas y abordando rápidamente los problemas generando como consecuencia confianza. Este resultado se relaciona con la teoría de la tributación de Ricardo, D. (2023). que señala que la confianza es importante en las autoridades en el reparto o distribución de la riqueza estimulando la inversión en las instituciones e inversión y por consecuencia una satisfacción en la población.

3ro. Se encontró que existe una relación positiva, baja y significativa entre capacidad de respuesta y cultura tributaria Rho de Spearman es 0.328. estos resultados este resultado concuerda con la investigación de Bakhtiar et al. (2020). El equipo llevó a cabo una investigación para entender y examinar la calidad de los servicios en el centro de salud pública. Su objetivo era evaluar la comprensión de la satisfacción del usuario, la responsabilidad y la capacidad de respuesta en relación con estos servicios. El estudio se realizó bajo un enfoque transversal, cuantitativo y como instrumento la encuesta. Concluyendo, se destaca la importancia de que los empleados comprendan la calidad del servicio para mejorar la atención y satisfacción del paciente. Su comprensión incide directamente en la capacidad de respuesta y en la calidad de los servicios ofrecidos. Estos resultados guardan una relación significativa Brazorda et al, (2022) una cultura tributaria más sólida y avanzada se vincula con una mayor disposición y confianza de los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones



fiscales. en concordancia con Arias (2022). quien afirma el rol importante que desempeña las entidades de servicio público que ante una buena administración de los recursos una mayor confianza.

4to Se ha determinado que existe una relación positiva y de magnitud baja entre seguridad y cultura tributaria, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.266. Se relaciona con los resultados de Khanduri Shailja (2019) Quien determino en su estudio que en la actualidad el cliente está muy expuesto y es de preferencia cambiante es por ello la importancia que el personal tener la capacidad de transmitir confianza y seguridad lo mismo que está directamente relacionado con Ocampo et al, (2019) Pudiéndose sustentar con la propuesta teórica de La teoría de los "cuatro absolutos" de Philip Crosby busca establecer estándares de calidad claros y en su estudio, se concluyó la importancia del reclutamiento y selección de personal que posea actitudes y valores necesarios para generar confianza.

5to Se comprobó una relación positiva, entre la empatía y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023. Estos resultados son coincidentes con el estudio Ocampo et al, (2019) evaluó las dimensiones de calidad de servicio determinando los clientes valoran el servicio brindado por el personal de manera específica en el recurso humano resaltado siendo la empatía crucial para mejorar la experiencia del cliente y la calidad percibida del servicio. De igual forma lo menciona Arias (2022). En su estudio Factores que afectan la cultura tributaria Se tomó en cuenta los factores asociados a la calidad en el servicio en las entidades al servicio público desde los gobiernos que administran la recaudación del recurso público esto acompañado de los valores así mismo se basa en la teoría de científica trilogía de la calidad de Juran quien proponer un sistema estructurado para la mejora continua y sistemática de la calidad del servicio es esencial para alcanzar estándares superiores en la atención ofrecida. Esto puede lograrse mediante la implementación de un ciclo de mejora que involucre la evaluación constante de la calidad, la identificación de áreas de mejora, la implementación de medidas correctivas y preventivas, y el seguimiento continuo para garantizar la eficacia de las mejoras implementadas.

6to Se determinó que existe una relación es positiva, moderada entre los elementos tangibles y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023 los cuales coinciden con la investigación de Ocampo et al, (2019) estudio evaluó las dimensiones de calidad de servicio en 5 agencias gubernamentales concluyo que la experiencia de los clientes es consistente en referencia a las instalaciones y equipos que cuentan las instituciones públicas esto desde una perspectiva estándar para todos los niveles de la misma forma Brazorda et al, (2022) en su estudio concluyo que se genera una mayor confianza y disposición en el cumplimiento de las obligaciones cuando la institución pública promueve estrategias y actividades para crear compromisos parte de ello es el servicio que brinda en sus instalaciones. Los resultados son coherentes con la teoría propuesta por Philip Crosby. los "cuatro absolutos" centrado en la calidad y gestión de la institución en estándares de calidad en la organización

VI. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permitieron presentar las siguientes conclusiones:

1ero De acuerdo al objetivo general planteado se determinó que existe una relación directa, moderada y significativa ($r = ,402$ y $\text{Sig} = ,000$) entre calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023, lo que implica que adherirse voluntariamente al pago de impuestos genera renditos positivos para el beneficio colectivo social influyendo en la calidad de servicio, tal como lo sostiene Montiel et, al (2020).

2do En cuanto al primer objetivo específico se logró determinar que el Rho de Spearman es 0.277, ello indica que la relación es positiva, baja entre confiabilidad y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023. Lo que involucra la necesidad de una gestión que genere confianza en los contribuyentes repercutiendo positivamente en su cultura de cumplimiento de pago.

3ero En línea con el segundo objetivo específico, se observa que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.328, lo que sugiere una relación positiva y de magnitud baja entre la capacidad de respuesta y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023. Es decir, la cultura tributaria es fortalecida cuando el contribuyente recibe el servicio en los tiempos esperados de manera oportuna y la información clara precisas y acorde a las obligaciones según régimen en la gestión por las instituciones públicas responsables de la recaudación tributaria, lo que guarda coherencia con lo propuesto por parasuraman et, al (1985).

4to En concordancia con el objetivo específico 3 se evidencia que el Rho de Spearman es 0.266, lo cual indica que la relación es positiva, baja entre seguridad y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023. Esto conlleva a que mayor competencia profesional en el servicio de recaudación tributaria por las instituciones públicas promoverán mayor confianza y tranquilidad en los

contribuyentes afianzando su cultura tributaria.

5to De acuerdo con el cuarto objetivo específico, se observa que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.348, lo que señala una relación positiva y de magnitud moderada entre la empatía y la cultura tributaria del contribuyente. en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023. Lo que implica una exigencia de atención personalizada a los contribuyentes, generando una experiencia satisfactoria que fomente ser repetida de manera voluntaria es decir hábitos de cumplimiento de sus obligaciones tributarios, patrón de conducta referido por parasuraman et, al (1985).

6to En concordancia con el objetivo específico 5 se evidencia que el Rho de Spearman es 0.407, lo cual indica que la relación es positiva, moderada entre entre los elementos tangibles y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023. Lo que implica que la infraestructura y los elementos físicos con que interactúa el contribuyente genera una percepción de la calidad brindada en el servicio, siendo un elemento importante para promover una cultura de pago en los ciudadanos, tal como lo sugiere parasuraman et, al (1985).



VII. RECOMENDACIONES

1° Se sugiere a la institución pública encargada de recaudar impuestos llevar a cabo campañas de sensibilización dirigidas a la ciudadanía. Estas campañas deberían promover el compromiso y oportuno cumplimiento. Se propone implementar programas de incentivos que incluyan facilidades de pago gradual y reducción de multas o penalidades para aquellos contribuyentes que se acojan voluntariamente a dichos programas. Esta estrategia busca fomentar una mayor participación y cumplimiento voluntario por parte de los ciudadanos en el pago de impuestos.

2° Se recomienda a la institución simplificación en los regímenes de persona natural con negocio en implementación de políticas tributarias y/o nuevos regímenes tributarios alineados a las necesidades, de acuerdo a las características del negocio facilitando a la administración tributaria la recaudación y los contribuyentes cumplir de manera oportuna el cumplimiento de obligaciones tributarias y por consecuencia lograr una mejor recaudación fiscal en beneficio del país.

3° Se evidencia que la institución está en constante actualización con herramientas tecnológicas y servicios virtuales permitiendo prevenir y combatir el fraude sin embargo aún se mantienen aspectos de mejora para lo cual se recomienda que los servicios virtuales deben ser amigables, de fácil acceso así mismo estos deben estar orientados una incorporación gradual que permita a los contribuyentes conocer e interactuar con las herramientas sin generar alguna omisión o penalidad por corrección en las operaciones realizada ello permitirá tener una mejor comunicación y capacidad de respuesta a la solicitudes o tramites que realizan en el centro de atención.

4° Se recomienda a la institución pública llevar a cabo programas de Capacitación en cultura tributaria en los centros comerciales, escuelas, asociaciones con el fin conocer más de tributación su importancia y beneficios ello les permitirá desarrollarse empresarialmente en base a sus futuras visiones, planes y objetivos.



5° Recomendar al gerente de centro de servicios al contribuyente, fortalecer las habilidades blandas de los colaboradores a través de cursos trimestrales que permitan fortalecer sus capacidades para atender a los contribuyentes con un servicio de calidad, así mismo taller en comunicación fluida, ética y valores como el respeto, a fin de tener al usuario satisfecho con su atención.

6° Se hace la recomendación a futuras investigaciones fortalecer el estudio Teniendo en cuenta las zonas de provincias para conocer y comprender de manera general a nivel de todos los centros de servicios la calidad del servicio brindado utilizando como herramienta encuestas y entrevistas que ayudaran a identificar de manera más efectiva las áreas con deficiencias, lo que permitirá desarrollar estrategias para resolverlas y así mejorar la satisfacción del contribuyente.

REFERENCIAS

- Alarcón, Jimena, Celaschi, Flaviano, & Celi, Manuela. (junio de 2023). Diseño de materiales: del Basic design al Material Driven Design. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*. Ensayos, (114), 71-83.
<https://dx.doi.org/10.18682/cdc.vi114.4115>
- Álava, Á. F. B., Vélez, C. R. C., Parrales, T. M. M., & Castillo, M. Á. P. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(4), 37.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8482994>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arias Vascones, G. R. (2022). Factores que afectan la cultura tributaria. *Revista Científica Convergencia Empresarial*, 10.
<https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/ce/article/download/647/646>
- Badajoz Ramos, Jesús Augusto, Jaime Flores, Manuel Jesús, Martínez Quispe, Deysi Brillet, & Conde Vera, Rosmery. (julio de 2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 61-71. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Bakhtiar, Zakaria, M., Anshar, K., & Wahyuni, F. (2020). Analysis of Quality Level of Outpatients in Puskesmas Baktiya Using Fuzzy-Servqual Method (Service Quality). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003(1).
<https://doi.org/10.1088/1757-899X/1003/1/012054>
- Benites Bernabé, Álvaro Danny, Castillo Saavedra, Ericson Felix, Rosales Marquez, Cinthia, Salas Sánchez, Rosa María, & Reyes Alfaro, Cecilia Elizabeth. (abril de 2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2021000200236&lng=es&tlng=es.

Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2). <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>

Bustamante, Miguel A., Lapo, María del C., & Tello, Michelle G. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 33(4), 171-180. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>

Cevallos Enríquez, Rodrigo Paúl, Carreño Villavicencio, Dianexy Viviana, Peña Vélez, Isaura Yanessa, & Pinargote Montenegro, Karen Gisela. (octubre de 2023). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio*, 1(28), 48-59. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S252879072018000400048&lng=es&tlng=es.

Clemenza, Caterina, Gotera, Ana, & Araujo, Rubén. (octubre de 2023). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es.

Cruz Sánchez, A. A., Orduña Carlos, M. D., & Álvarez Hernández, J. G. (2019). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio (Evolution of the concept of quality and service quality measurement models). *Revista Innovaciones de Negocios*, 15(30). <https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>

Díaz Pérez, Flora María, & Coromoto Morillo Moreno, Marysela. (2017). Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *Tec Empresarial*, 11(2), 27-

40. <https://dx.doi.org/10.18845/te.v11i2.3231>

Faúndez-Ugalde, Antonio, Vidal Olivares, Alvaro, Olgún Romero, Alexander, & Molina Marisio, Felipe. (2021). Tributación en la economía digital: Propuestas impulsadas por la OCDE y el impacto frente a los principios rectores de todo sistema tributario. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 10(1), 9-28. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2021.53385>

Faúndez-Ugalde, Antonio, Vidal Olivares, Alvaro, Olgún Romero, Alexander, & Molina Marisio, Felipe. (2021). Tributación en la economía digital: Propuestas impulsadas por la OCDE y el impacto frente a los principios rectores de todo sistema tributario. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 10(1), 9-28. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2021.53385>

Gil, J. (2020). Fundamentos de atención al cliente.

https://www.google.com.pe/books/edition/COMT004PO_Fundamentos_de_atenci%C3%B3n_al_cliente/VGzoDwAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=LIBROS+SOBRE+CALIDAD+DE+ATENCION+2020&printsec=frontcover

Gonzales, A. y Paugman, J.(2022). Informe sobre el comercio mundial 2022. *Organización mundial del comercio*.172.

https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/wtr22_s/wtr22_s.pdf

Hurtado Barazorda, Karina, Estrada Araoz, Edwin Gustavo, Gallegos Ramos, Néstor Antonio, & Velasquez Giersch, Libertad. (abril de 2023). Cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones tributarias de los comerciantes de Puerto Maldonado, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(2), 187-193. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000200187&lng=es&tlng=es.

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *horizonte empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Karaca, A., Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing

Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 18. <https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.40>

Madueño Ramos, Percy, Lévano Muchotrigo, José Raúl, & Salazar Bonilla, Aida Esther. (2020). Conductas parentales y habilidades sociales en estudiantes de educación secundaria del Callao. *Propósitos y Representaciones*, 8(1), e234. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n1.234>

Meza Flores, Jorge Humberto. (octubre de 2023). La protección de los derechos económicos, sociales y culturales en el sistema interamericano de protección a los derechos humanos. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 44(132), 1127-1170. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332011000300005&lng=es&tlng=es.

Monroy-Gómez-Franco, Luis Ángel, and Roberto Vélez Grajales. (febrero de 2023). "Abusos de poder público y movilidad social." *Nexos: Sociedad, Ciencia, Literatura*, vol. 45, no. 542: Informe Académico, link.gale.com/apps/doc/A739322288/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=8fa5d4e7.

Montiel, S. Peña, A. y Martínez, C. (2020). *Cultura tributaria: formas de mejorarla*. https://www.researchgate.net/publication/370068469_cultura_tributaria_FORMAS_DE_MEJORARLA_AUTORES

Mora,W. (2020). *Cultura tributaria y aduanera*. https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/fotos-libros/Libro%20CTyA_29-10-2020.png

Narváez, E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(3), 191-204. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898176>

Nava-Rodríguez, María-Angélica. (octubre de 2023). Análisis de teorías, y criterios de interpretación de las disposiciones fiscales o tributarias. *Estudios Socio-Jurídicos*, 12(1), 49-70.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792010000100004&lng=en&tlng=es.

Negocios. Una aproximación criminológica teórica y empírica para el caso chileno. *Lus et Praxis*, 25(3), 333-407. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122019000300333>

Night, S. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science.*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>

Nurlela, I., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2021). THE EFFECT OF AWARENESS, MORALITY, TAX CULTURE, AND DISTRIBUTIVE JUSTICE ON THE TAXPAYER COMPLIANCE. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 5(01). <https://doi.org/10.35310/accruals.v5i01.699>

Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>

Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Ricardo, D. (2023). Principios de economía política y tributación David Ricardo. Brasil: *Lebooks. Editora*.

https://books.google.com.pe/books?id=MnjKEAAAQBAJ&newbks=1&newbks_r edir=0&lpg=PP1&dq=inauthor%3A%22David%20Ricardo%22&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false

Rivera López, E. (2015). Castigo penal, injusticia social y autoridad moral. *Análisis filosófico*, 35(2), 167–185.

https://books.google.com.pe/books?id=MnjKEAAAQBAJ&newbks=1&newbks_r edir=0&lpg=PP1&dq=inauthor%3A%22David%20Ricardo%22&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false

Rodríguez, J., Torres, M. y Vallejos, J. (2021). Cultura tributaria y su influencia en la evasión de impuestos, en el sector ferretero, en el distrito de Soritor, (2021).

Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios. 3(1), 412- 427.
<https://www.mendeley.com/catalogue/f28b07f9-0842-3d81-9c28-e877af867624/>

Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Roman Etxebarrieta, G., Álvarez-Rementería Álvarez, M., Pérez-Izaguirre, E., & Dosil Santamaria, M. (2020). El papel de los medios de comunicación en situaciones de crisis sanitaria. La percepción de la población en torno al control y las normas sociales durante la pandemia del COVID-19. *Revista Latina de Comunicación Social*, (78), 437–456. <https://doi.org/10.6018/analesdoc.379381>

Sánchez Carballo, Alfredo, Ruiz Sánchez, Joel, & Barrera Rojas, Miguel Ángel. (febrero de 2020). La transformación del concepto de pobreza: un desafío para las ciencias sociales. *Intersticios sociales*, (19), 39-65.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642020000100039&lng=es&tlng=es

Soto, L. A. C. (2008). El concepto de legitimidad en la autoridad: elementos de análisis para comprender la relación autoridad-subordinación en el comportamiento administrativo. *Academia. Revista latinoamericana de administración*, (40), 68-82.

Torres Velázquez, Alejandra Magali, & Zanatta Colín, Martha Elizabeth. (2022). Formación ciudadana en educación de nivel superior en el contexto latinoamericano, 2011-2020. *Revista Andina de Educación*, 6(1), e205.

<https://doi.org/10.32719/26312816.2022.6.1.6>

Vargas Celis, Ivonne, Soto Guerrero, Sebastián, Hernández Leal, María José, & Campos Romero, Solange. (noviembre de 2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(3), e1575.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015&lng=es&tlng=es.

Zavaleta Cabrera, Emigdio Melquiades. (marzo de 2023). La Corrupción en la Administración Pública y su impacto en el desarrollo político, económico y social, en el contexto peruano. *Comuni@cción*, 14(1), 72-85.

<https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.1.78>

Cruz Sánchez, A. A., Orduña Carlos, M. D., & Álvarez Hernández, J. G. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio (Evolution of the concept of quality and service quality measurement models). *Revista Innovaciones de Negocios*, 15(30).

<https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>

ANEXOS



Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Sub variables	Indicadores	Definición Indicador	ITEMS	NIVELES	TECNICAS INSTRUMENTOS
CALIDAD DE SERVICIO	Busca la satisfacción, siguiendo unos lineamientos, las necesidades del cliente, por ello; la calidad es primordial para obtener un grado de satisfacción que sea duradera y alcance los estándares posibles (Cruz et, al 2018).	La operacionalización de la variable se a medido utilizando las dimensiones del modelo servqual siendo estas: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.(Cruz et, al 2018)	servicio prometido	Logro de los procesos orientando a los esfuerzos de toda la organización para la satisfacer las necesidades de los clientes generando como consecuencia la confiabilidad.	P1	Ordinal Escala de Likert 1. totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5.Total mente de acuerdo	Encuesta y cuestionario
					Precisión de promesas	Cumplimiento del servicio ofrecido, bien hecho, en la forma correcta y en el tiempo requerido.	P2,P3		
					Confianza	fenómeno cognitivo y una actitud afectiva que refleja el optimismo hacia alguien o así mismo, permite también tener seguridad favorable por la idea de que se cuenta con la persona, lo que denota una cierta capacidad de ser confiable.	P4,P5		
			Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio rápido.(Cruz et, al 2018)	Disponibilidad de ayuda	Disposición de una persona de estar presente cuando se le necesita y una buena disposición para brindar apoyo.	P6,P7, P8,P9		
			Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.(Cruz et, al 2018)	Conocimiento del servicio	Es la comprensión, características, detalles, atributos y utilización del servicio.	P10		
					Cortesía de los empleados	Acción de servir cordialmente, considerando la predisposición, preparación del empleado y solución	P11		



					de problemas en la atención.			
				Capacidad para transmitir Seguridad	Habilidad para realizar actividades de manera confiable, transmitiendo convicción a los demás.	P12		
				Capacidad para transmitir confianza	potencial en la realización de actividades con desempeño íntegro y alto grado de confiabilidad.	P13		
		Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. (Cruz et, al 2018)	Atención individualized	Atención o servicio centrada en el cliente en las necesidades personales, es decir, los estados y condiciones esenciales para el bienestar físico y psicológico del cliente, son elementos fundamentales que dan forma al nivel de servicio deseado.	P14,P15,P16,P17,P8		
		Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones. (Cruz et, al 2018)	Instalaciones físicas	Se refiere a las estructuras que forman parte de un lugar o entorno específico pueden variar de su naturaleza o servicio que prestan constituyendo un papel importante en la experiencia del servicio.	P19		
				Equipo	Un conjunto de herramientas, máquinas, dispositivos, o aparatos diseñados para realizar una tarea o función específica. desempeñando un papel fundamental.	P20		



				Materiales	concebido como un operador elemental, cuya tarea principal consiste en dar estructura a un sistema más complejo	P21		
				Materiales para Comunicaciones	se refieren a los elementos utilizados en la transmisión y recepción de información a través de diversos medios de comunicación, siendo de vital importancia la correcta elección de los materiales adecuados para garantizar una transmisión eficiente y confiable de la información en diversas aplicaciones de comunicación.	P22		



Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Sub variables	Indicadores	Definición Indicador	Items	Niveles	Tecnicas Instrumentos
CULTURA TRIBUTARIA	Conecta principios básicos de tributación como justicia, equidad, solidaridad, y la conducta y transparencia del Estado como recaudador y administrador de los tributos. Es el motivador que le hace entender a los contribuyentes de que adherirse voluntariamente al pago de los impuestos, es una conducta que da réditos positivos, redunda en beneficios para el colectivo social. En ese orden de ideas la cultura tributaria te empuja al cumplimiento de las obligaciones fiscales de manera voluntaria Montiel, et.al. (2020).	La operacionalización de la variable se va a medir utilizando las dimensiones: • Corrupción • Poder Publico • Formación Básica • Complejidad del sistema • Confianza en las instituciones	Corrupción	Acto que viola reglas de comportamiento, que perjudica los recursos públicos y el interés general y que produce una ganancia privada la cual puede ser de diversos tipos: monetaria, de posición, política, de información privilegiada entre otros. Montiel, et.al. (2020).	Reglas de comportamiento	son pautas o directrices que establecen normas y expectativas sobre como las personas deben actuar que rigen la practica social siendo estas no solo prohibiciones sino que también transmiten información.	P23,P24	Ordinal escala de Likert 1. totalmente en desacuerdo2. En desacuerdo3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo4. De acuerdo5. Total mente de acuerdo	Cuestionario
					Recursos públicos	Es la capacidad que tiene el estado siendo este legítimo, debe provenir de un ente estatal en conformidad de la ley y que son de obligado cumplimiento.	P25		
					Interés general	objetivo real que se persigue es más el interés de todos	P26		
					Ganancia privada	Comportamiento que se desvía de la norma o de lo justo pudiendo beneficiar a título personal o grupo	P27		
			Poder Publico	Es el poder del estado a través de diferentes órganos y el mal ejercicio de este da como resultado La desigualdad, la pobreza, la corrupción, la deshonestidad de empresarios, la deshonestidad de los mal llamados "servidores públicos", la nociva cultura del incumplimiento de reglas. Montiel, et.al. (2020).	Desigualdad	Es la discriminación y desventaja siendo estas situaciones no iguales, ni equivalentes considerando factores económicos, discriminación y exclusión social.	P28,P29		
					Pobreza	Necesidades básicas insatisfechas siendo sus causas en función a su género, edad, cultura y otros factores económicos y sociales.	P30,P31		
					Corrupción	Es un comportamiento social, manipular para obtener más poder del ya adquirido, logrando beneficios personales o colectivos, bienes, apoyo político, distinciones, promociones, a pesar de los cambios que pudieran existir en los modelos económicos,	P32,P33		



					culturales, sociales o políticos.			
					Deshonestidad de empresarios	Falta de integridad y ética, en las prácticas comerciales y de negocios teniendo un impacto negativo en la reputación de la empresa y la confianza de los clientes.	P34,P35	
				Formación Básica	Enseñanza de los principios cívicos que permitan una formación integral de los ciudadanos desde su edad temprana tales como solidaridad, respeto, protección y defensa de los recursos naturales y culturales y cumplimiento del deber de tributar. Montiel, et.al. (2020).	Enseñanza de principios cívicos	Educación que se brinda sobre valores cívicos que permite conocer normas y directrices, busca el desarrollo de ciudadano informados y comprometidos para el buen desarrollo de la sociedad.	P36
					Formación integral del ciudadano	Proceso educativo y desarrollo personal que busca preparar personas responsables y activos en la sociedad que viven permitiendo aplicar sus habilidades, valores, actitudes y competencias.	P37	
				Complejidad del Sistema	El sistema tributario debe ser una herramienta simple que proteja y garantice el buen desarrollo de la economía de un país, esto se construye a través de la confianza que genere el Estado con la emisión de normas oportunas, coherentes y	Protección de la economía	Son medidas y políticas que un gobierno o entidad para salvaguardar y promover la estabilidad, crecimiento y la seguridad económica.	P38
						Emisión de normas	Conjunto de reglas y disposiciones establecidas por la autoridad para regular y controlar.	P39



				precisas, que además de incentivar la formalidad generen progreso para la sociedad porque facilitan el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes. Montiel, et.al. (2020).	Emisión de normas oportunas	Acción de crear y promulgar regulaciones, leyes o estándares en un momento adecuado y pertinente en función de las circunstancias o necesidades específicas.	P40		
					Emisión de normas coherentes	Creación y promulgación de regulaciones, leyes o estándares en un momento adecuado y pertinente en función a las circunstancias y necesidades específicas	P41		
					Emisión de normas precisas	creación y promulgación de regulaciones, leyes o estándares que están redactados de manera clara y específica, de modo que no haya ambigüedad o confusión sobre su significado y aplicación.	P42		
			Falta de Confianza en las instituciones	Falta de credibilidad en las instituciones en el uso de los recursos públicos, que tienen ausencia de autoridad moral, en razón a que la ciudadanía los percibe como carentes de legitimidad, por el cargo que ocupan. Montiel, et.al. (2020).	Ausencia de autoridad moral	Se refiere a la falta de credibilidad o respeto que una persona o entidad tiene en relación con asuntos éticos o morales.	P43		
					Carencia de legitimidad	significa que no se actúa conforme a las normas y valores sociales, lo que puede conllevar al fracaso organizativo debido a múltiples factores impidiendo el acceso a recursos.	P44		



MATRIZ DE CONCISTENCIA							
TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1	DIMENSIONES	METODO	
CALIDAD DE SERVICIO Y CULTURA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2023	¿Cuál es la relación entre Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023	Determinar la relación entre Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023	Existe relación entre Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023	CALIDAD DE SERVICIO	CONFIBILIDAD	INVESTIGACION HIPOTETICO DEDUCTIVO	
					CAPACIDAD DE RESPUESTA		
					SEGURIDAD		
					EMPATIA	ENFOQUE	
					ELEMENTOS TANGIBLES	CUANTITATIVO	
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO EPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	VARIABLE 2	CULTURA TRIBUTARIA	CORRUPCION	TIPO BASICO
	¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023?	Determinar la relación entre la confiabilidad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023	Existe relación entre confiabilidad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023				
	¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023?	Determinar la relacion entre la capacidad de respuesta y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.	Existe relacion entre la capacidad de respuesta y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023	PODER PUBLICO		NIVEL	
	¿Cuál es la relación entre la seguridad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023?	Determinar la relacion entre la seguridad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.	Existe relacion entre la seguridad y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023				
	¿Cuál es la relación entre la empatia y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023?	Determinar la relacion entre la empatia y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.	Existe relacion entre la empatia y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.			DESCRIPTIVO CORRELACIONAL	
	¿Cual es la relacion entre los elementos tangibles y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023?	Determinar la relacion entre los elementos tangibles y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023	Existe relacion entre los elementos tangibles y la cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023				
					FORMACION BASICA	DISEÑO	
					COMPLEJIDAD DEL SISTEMA	NO EXPERIMENTAL Y DE CORTE TRANSVERSAL	
					FALTA DE CONFIANZA EN LAS AUTORIDADES		

TURNITIN (FINAL)

feedback studio DAVID VILLEGAS YESQUEN Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del ...

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES):
Villegas Yesquen, David (ORCID: 0000-0002-2580-6196)

ASESOR(A)(ES):
Mg. Trujillo Hinojosa, Cesar (ORCID: 0000-0002-6684-5749)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

Resumen de coincidencias

15 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	www.coursehero.com	1 %
3	intra.uigv.edu.pe	<1 %
4	www.scielo.org.ve	<1 %
5	es.scribd.com	<1 %
6	deporte.uigr.es	<1 %
7	search.bvsalud.org	<1 %
8	www.theifri.com	<1 %
9	hot-handle.net	<1 %
10	prezi.com	<1 %
11	scielo.senescyt.gob.ec	<1 %
12	scielo.scielo.org	<1 %
13	www.slideshare.net	<1 %

turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: DAVID VILLEGAS YESQUEN
 Título del ejercicio: Turnitin
 Nombre del archivo: Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en ...
 Tamaño del archivo: 117.73K
 Total páginas: 33
 Total de palabras: 9,956
 Total de caracteres: 56,088
 Fecha de entrega: 10-ene.-2024 05:40p. m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 2269099261

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES):
Villegas Yesquen, David (ORCID: 0000-0002-2580-6196)

ASESOR(A)(ES):
Mg. Trujillo Hinojosa, Cesar (ORCID: 0000-0002-6684-5749)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo académico, científico y tecnológico

CALLAO - PERÚ

Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.



Anexo 3.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023

Investigador (a) (es): David Villegas Yesquen

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo 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 ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

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 (a) (es) Villegas Yesquen David email dvillegasy@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Trujillo Hinojosa cesar email: ctrujilloh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

David Villegas Yesquen

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: 10/11/2023 13:00

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 4.

**Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en
 Investigación de la EP Administración
 RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV**

Título del proyecto de Investigación: Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.

Autor(es): David Villegas Yesquen

Especialidad del autor principal del proyecto: Marketing

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Callao, Perú

Código de revisión del proyecto:

2023-2_ PREGRADO_PI_LN_C1_09

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: ctrujilloh@ucvvirtual.edu.pe.

Criterios de evaluación

I. Criterios metodológicos

El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.

N.º		Cumple	No cumple	No corresponde
1		X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5.**Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023”, presentado por el autor David Villegas Yesquen, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: (X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos

CALIDAD DE SERVICIO Y CULTURA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2023

Cuestionario para la variable CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota: CSC (Centro de servicio al contribuyente)

ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD					
1. Ante los problemas del contribuyente el personal muestra un interés sincero en resolverlo.	1	2	3	4	5
2. Se cumple con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio en el CSC.	1	2	3	4	5
3. El CSC brinda sus servicios en el tiempo que en que compromete hacerlo.	1	2	3	4	5
4. Se siente seguro y tranquilo cuando interacciona con los trabajadores.	1	2	3	4	5
5. Los colaboradores del CSC inspiran confianza a los contribuyentes con la información que brindan.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6. El personal CSC realiza una buena revisión de documentos al momento de su ingreso y en la correcta emisión de su ticket de atención	1	2	3	4	5
7. El gestor de orientación realiza una atención rápida y oportuna en el servicio al contribuyente.	1	2	3	4	5
8. El personal del CSC demuestran disposición para ayudar a los contribuyentes.	1	2	3	4	5
9. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de su consulta tributaria o tramite	1	2	3	4	5



del RUC?					
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
10. Los empleados de CSC conocen los procedimientos para responder las dudas de los contribuyentes y ofrecer un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
11. El personal de CSC es amable y cordial en la atención brindada.	1	2	3	4	5
12. El CSC garantiza la seguridad en la realización de las declaraciones y pagos de impuestos realizado por parte de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
13. El personal de CSC infunde confianza en usted en los procedimientos que realiza en la plataforma.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
14. En el CSC brindan un trato personalizado cuando requiere solucionar algún inconveniente respecto al estado de su RUC.	1	2	3	4	5
15. El CSC tiene empleados que brinden asistencia personalizada a cada uno de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
16. Los empleados del CSC entienden las necesidades específicas de Uds. Para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones tributarias del contribuyente.	1	2	3	4	5
17. En el CSC Callao se preocupa por mejorar la atención.	1	2	3	4	5
18. El CSC Callao debe tener horarios de atención convenientes para todos los contribuyentes	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES					
19. Durante su permanencia en el CSC los ambientes donde se realiza la atención ofrecen un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
20. El CSC cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio al cliente siendo un beneficio para reducir el tiempo de espera de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
21. Durante su permanencia en el CSC, los carteles, letreros y folletos utilizados, es el adecuado para brindar una buena atención al cliente.	1	2	3	4	5
22. Los materiales para difusión de la información en el CSC son visualmente informativos, relevantes y de fácil comprensión.	1	2	3	4	5



Cuestionario para la variable CULTURA TRIBUTARIA

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota: CSC (Centro de servicio al contribuyente)

ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CORRUPCION					
1.El cronograma de declaración y pago del contribuyente es respetado sin postergación.	1	2	3	4	5
2. La puntualidad y la transparencia en el monto de los tributos, es una característica cumplida del contribuyente.	1	2	3	4	5
3.El empleado del CSC realiza con honradez y rectitud su función en busca del bien común.	1	2	3	4	5
4. Para usted las normas tributarias es una de las mejores maneras de evitar la corrupción.	1	2	3	4	5
5. El contribuyente reconoce que el pago de sus tributos permiten mejorar las obras de su localidad.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: PODER PUBLICO					
6. Las desigualdades sociales, son analizadas por la institución pública de recaudación tributaria para el pago de los tributos y el contribuyente lo reconoce.	1	2	3	4	5
7.Según su experiencia de vida, considera que los impuestos contribuyen con el crecimiento y la reducción de la desigualdad.	1	2	3	4	5
8. La pobreza de la población, es tomada en cuenta para el nivel de impuestos y tributos del contribuyente.	1	2	3	4	5
9. Cuando el contribuyente, ve afectado sus ingresos, la institución pública ejerce estrategias resolutivas de sostenimiento.	1	2	3	4	5
10. La cultura tributaria de la población se sostiene en que “ante tanta corrupción, no tributo”	1	2	3	4	5
11.Los procedimientos contables que realiza el contribuyente para el pago de sus tributos son transparentes.	1	2	3	4	5
12. Los contribuyentes, cuestionan las amonestaciones de la institución pública de recaudación tributaria a los MYPES Y PYMES.	1	2	3	4	5



13. Los procedimientos de elusión tributaria son ejercidos por los grandes empresarios.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: FORMACIÓN BASICA					
14. La enseñanza de principios cívicos; como la justicia y responsabilidad, son ejercidos por todos los contribuyentes.	1	2	3	4	5
15. Los diferentes medios que utiliza institución como charlas, orientación en central de consultas y centros de servicios contribuye a la formación de cultura tributaria.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: COMPLEJIDAD DEL SISTEMA					
16. La institución realiza campañas orientadas hacia la formación integral: valores, información de procedimientos en los contribuyentes.	1	2	3	4	5
17. La recaudación tributaria que obtiene el gobierno es utilizada en el desarrollo y estabilidad de la economía, lo que beneficia al contribuyente.	1	2	3	4	5
18. Las normas tributarias permiten a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones en los tiempos pertinentes.	1	2	3	4	5
19. La institución en sus diferentes canales de comunicación informa de manera oportuna sobre la emisión de normas y actualización de carácter tributario.	1	2	3	4	5
20. Recibe el contribuyente orientación de manejo virtual y física de información sobre las normas emitidas según su categoría.	1	2	3	4	5
21. En la orientación recibida se le informo de manera precisa y clara de acuerdo a su régimen tributario	1	2	3	4	5
22. La precisión de normas emitidas por la institución, son publicitadas en la página web y los medios audio visuales.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: FALTA DE CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES					
23. La carencia de legitimidad, negociación o rechazo a las autoridades nacionales (estado) e institucionales (Recaudación tributaria) es la razón de "no pago" de los contribuyentes.	1	2	3	4	5

Anexo 7:

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Enrique Dios Zarate
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.
Autora:	David Villegas Yesquen
Procedencia:	Callao
Administración:	David Villegas Yesquen
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Provincia constitucional del callao – distrito callao
Significación:	La calidad de servicio será medida por confiabilidad (servicio prometido, Precisión de promesas y confianza), Capacidad de respuesta (Disponibilidad de ayuda), Seguridad (Conocimiento del servicio, cortesía de los empleados, Capacidad para transmitir seguridad y Capacidad para transmitir confianza) Empatía (Atención individualizada) y Elementos tangibles (Instalaciones físicas, Equipo, Materiales, Materiales para comunicaciones). La cultura tributaria será medida por la corrupción (Reglas de comportamiento, recursos públicos, Interés general, Ganancia privada), Poder público (desigualdad pobreza, Corrupción, Dishonestidad de empresarios), Formación básica



Significación:	(Enseñanza de principios cívicos, Formación integral del ciudadano), Complejidad del sistema (Protección de la economía, emisión de normas, emisión de normas oportunas, emisión de normas coherentes, emisión de normas precisas) y falta de Confianza en las instituciones (Ausencia de autoridad moral, carencia de legitimidad).
----------------	--

1. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.(Cruz et, al 2018).
	Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio rápido.(Cruz et, al 2018).
	Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.(Cruz et, al 2018).
	Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. (Cruz et, al 2018)
	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones. (Cruz et, al 2018)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura tributaria	Corrupción	Acto que viola reglas de comportamiento, que perjudica los recursos públicos y el interés general y que produce una ganancia privada la cual puede ser de diversos tipos: monetaria, de posición, política, de información privilegiada entre otros. (Isaza, 2011 citado por Montiel et al 2020)
	Poder Publico	Se refiere a los impuestos que las personas, empresas u organizaciones deben pagar al Estado por distintos hechos o situaciones que generan el impuesto. (Morales J. J., 2010 citado por Montiel et. al 2020).
	Formación Básica	Enseñanza de los de los principios cívicos que permitan una formación integra de los ciudadanos desde su edad temprana tales como solidaridad, respeto, protección y defensa de los recursos naturales y culturales y cumplimiento del deber de tributar
	Complejidad del sistema	El sistema tributario debe ser una herramienta simple que proteja y garantice el buen desarrollo de la economía de un país, esto se construye a través de la confianza que genere el Estado con la emisión de normas oportunas, coherentes y precisas, que además de incentivar la formalidad generen progreso para la sociedad porque facilitan el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes.

2. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 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 sintácticasemántica 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 laordenación 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 sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple 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 (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Confiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio prometido	1. Ante los problemas del contribuyente el personal muestra un interés sincero en resolverlo.	4	4	4	
Precisión de promesas	2. Se cumple con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio en el CSC.	4	4	4	
	3. El CSC brinda sus servicios en el tiempo que en que compromete hacerlo.	4	4	4	
Confianza	4. Se siente seguro y tranquilo cuando interacciona con los trabajadores.	4	4	4	
	5. Los colaboradores del CSC inspiran confianza a los contribuyentes con la información que brindan.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de ayuda	6. El personal CSC realiza una buena revisión de documentos al momento de su ingreso y en la correcta emisión de su ticket de atención.	4	4	4	
	7. El gestor de orientación realiza una atención rápida y oportuna en el servicio al contribuyente.	4	4	4	
	8. El personal del CSC demuestran disposición para ayudar a los contribuyentes.	4	4	4	
	9. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de su consulta tributaria o tramite del RUC?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Tercera dimensión: Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento del servicio	10. Los empleados de CSC conocen los procedimientos para responder las dudas de los contribuyentes y ofrecer un servicio de calidad.	4	4	4	
Cortesía de los empleados	11. El personal de CSC es amable y cordial en la atención brindada.	4	4	4	
Capacidad para transmitir seguridad	12. El CSC garantiza la seguridad en la realización de las declaraciones y pagos de impuestos realizado por parte de los contribuyentes.	4	4	4	
Capacidad para transmitir confianza	13. El personal de CSC infunde confianza en usted en los procedimientos que realiza en la plataforma.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	14. En el CSC brindan un trato personalizado cuando requiere solucionar algún inconveniente respecto al estado de su RUC.	4	4	4	
	15. El CSC tiene empleados que brinden asistencia personalizada a cada uno de los contribuyentes.	4	4	4	
	16. Los empleados del CSC entienden las necesidades específicas de Uds. Para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones tributarias del contribuyente.	4	4	4	
	17. En el CSC Callao se preocupa por mejorar la atención.	4	4	4	
	18. El CSC callao debe tener horarios de atención convenientes para todos los contribuyentes.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Segunda dimensión: Elementos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra los Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	19. Durante su permanencia en el CSC los ambientes donde se realiza la atención ofrecen un servicio de calidad.	4	4	4	
Equipo	20. El CSC cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio al cliente siendo un beneficio para reducir el tiempo de espera de los contribuyentes.	4	4	4	
Materiales	21. Durante su permanencia en el CSC, los carteles, letreros y folletos utilizados, es el adecuado para brindar una buena atención al cliente.	4	4	4	
Materiales para comunicaciones	21. Los materiales para difusión de la información en el CSC son visualmente informativos, relevantes y de fácil comprensión.	4	4	4	





Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Corrupción**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Corrupción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reglas de comportamiento	22.El cronograma de declaración y pago del contribuyente es respetado sin postergación.	4	4	4	
	23. La puntualidad y la transparencia en el monto de los tributos, es una característica cumplida del contribuyente.	4	4	4	
Recursos públicos	24.El contribuyente reconoce que el pago se sus tributos permite mejorar las obras de su localidad.	4	4	4	
Interés general	25. El empleado del CSC realiza con honradez y rectitud su función en busca del bien común.	4	4	4	
Ganancia privada	26.Para usted las normas tributarias es una de las mejores maneras de evitar la corrupción.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Poder publico**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el poder publico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desigualdad	27. Las desigualdades sociales, son analizadas por la institución pública para el pago de los tributos y el contribuyente lo reconoce	4	4	4	
	24.Según su experiencia de vida, considera que los impuestos contribuyen con el crecimiento y la reducción de la desigualdad.	4	4	4	
Pobreza	25. La pobreza de la población, es tomada en cuenta para el nivel de impuestos y tributos del contribuyente.	4	4	4	
	26. Cuando el contribuyente, ve afectado sus ingresos, la institución pública ejerce estrategias resolutivas de sostenimiento.	4	4	4	
Corrupción	27.La cultura tributaria de la población se sostiene en que “ante tanta corrupción, no tributo”	4	4	4	



	28.Los procedimientos contables que realiza el contribuyente para el pago de sus tributos son transparentes.	4	4	4	
Deshonestidad de empresarios	29 Los contribuyentes, cuestionan las amonestaciones de la institución pública de recaudación tributaria a los MYPES Y PYMES.	4	4	4	
	30.Los procedimientos de elusión tributaria son ejercidos por los grandes empresarios.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Formación básica**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Formación básica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Enseñanza de principios cívicos	31.La enseñanza de principios cívicos; como la justicia y responsabilidad, son ejercidos por todos los contribuyentes.	4	4	4	
Formación integral del ciudadano	32. Los diferentes medios que utiliza institución como charlas, orientación en central de consultas y centros de servicios contribuye a la formación de cultura tributaria.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Complejidad del sistema**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la complejidad del sistema

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de la economía	33. La institución realiza campañas orientadas hacia la formación integral: valores, información de procedimientos en los contribuyentes.	4	4	4	
	34.La recaudación tributaria que obtiene el gobierno es utilizada en el desarrollo y estabilidad de la economía, lo que beneficia al contribuyente.	4	4	4	
Emisión de normas	32 Las normas tributarias permiten a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones en los tiempos pertinentes.	4	4	4	
Emisión de normas oportunas	33. La institución en sus diferentes canales de comunicación informa de manera oportuna sobre la	4	4	4	



	emisión de normas y actualización de carácter tributario.				
Emisión de normas coherentes	34. Recibe el contribuyente orientación de manejo virtual y física de información sobre las normas emitidas según su categoría.	4	4	4	
Emisión de normas precisas	35. En la orientación recibida se le informo de manera precisa y clara de acuerdo a su régimen tributario	4	4	4	
	36. La precisión de normas emitidas por la institución, son publicitadas en la página web y los medios audio visuales.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Falta de confianza en las instituciones**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel en que se encuentra la falta de confianza en las instituciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carencia de legitimidad	33. La carencia de legitimidad, negociación o rechazo a las autoridades nacionales (estado) e institucionales (Recaudación tributaria) es la razón de "no pago" de los contribuyentes.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 40053386

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Teresa Marianella Gonzales Moncada
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

5. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.
Autora:	David Villegas Yesquen
Procedencia:	Callao
Administración:	David Villegas Yesquen
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Provincia constitucional del callao – distrito callao
Significación:	La calidad de servicio será medida por confiabilidad (servicio prometido, Precisión de promesas y confianza), Capacidad de respuesta (Disponibilidad de ayuda), Seguridad (Conocimiento del servicio, cortesía de los empleados, Capacidad para transmitir seguridad y Capacidad para transmitir confianza) Empatía (Atención individualizada) y Elementos tangibles (Instalaciones físicas, Equipo, Materiales, Materiales para comunicaciones). La cultura tributaria será medida por la corrupción (Reglas de comportamiento, recursos públicos, Interés general, Ganancia privada), Poder público (desigualdad pobreza, Corrupción, Dishonestidad de empresarios), Formación básica (Enseñanza de principios cívicos, Formación integral del ciudadano), Complejidad



Significación:	del sistema (Protección de la economía, emisión de normas, emisión de normas oportunas, emisión de normas coherentes, emisión de normas precisas) y falta de Confianza en las instituciones (Ausencia de autoridad moral, carencia de legitimidad).
----------------	---

3. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.(Cruz et, al 2018).
	Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio rápido.(Cruz et, al 2018).
	Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.(Cruz et, al 2018).
	Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. (Cruz et, al 2018)
	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones. (Cruz et, al 2018)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura tributaria	Corrupción	Acto que viola reglas de comportamiento, que perjudica los recursos públicos y el interés general y que produce una ganancia privada la cual puede ser de diversos tipos: monetaria, de posición, política, de información privilegiada entre otros. (Isaza, 2011 citado por Montiel et al 2020)
	Poder Publico	Se refiere a los impuestos que las personas, empresas u organizaciones deben pagar al Estado por distintos hechos o situaciones que generan el impuesto. (Morales J. J., 2010 citado por Montiel et. al 2020).
	Formación Básica	Enseñanza de los de los principios cívicos que permitan una formación integral de los ciudadanos desde su edad temprana tales como solidaridad, respeto, protección y defensa de los recursos naturales y culturales y cumplimiento del deber de tributar
	Complejidad del sistema	El sistema tributario debe ser una herramienta simple que proteja y garantice el buen desarrollo de la economía de un país, esto se construye a través de la confianza que genere el Estado con la emisión de normas oportunas, coherentes y precisas, que además de incentivar la formalidad generen progreso para la sociedad porque facilitan el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 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 sintácticay 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 laordenación 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 sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple 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 conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Confiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio prometido	1. Ante los problemas del contribuyente el personal muestra un interés sincero en resolverlo.	4	4	4	
Precisión de promesas	2. Se cumple con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio en el CSC.	4	4	4	
	3. El CSC brinda sus servicios en el tiempo que en que compromete hacerlo.	4	4	4	
Confianza	4. Se siente seguro y tranquilo cuando interacciona con los trabajadores.	4	4	4	
	5. Los colaboradores del CSC inspiran confianza a los contribuyentes con la información que brindan.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de ayuda	6. El personal CSC realiza una buena revisión de documentos al momento de su ingreso y en la correcta emisión de su ticket de atención.	4	4	4	
	7. El gestor de orientación realiza una atención rápida y oportuna en el servicio al contribuyente.	4	4	4	
	8. El personal del CSC demuestran disposición para ayudar a los contribuyentes.	4	4	4	
	9. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de su consulta tributaria o tramite del RUC?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Tercera dimensión: Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento del servicio	10. Los empleados de CSC conocen los procedimientos para responder las dudas de los contribuyentes y ofrecer un servicio de calidad.	4	4	4	
Cortesía de los empleados	11. El personal de CSC es amable y cordial en la atención brindada.	4	4	4	
Capacidad para transmitir seguridad	12. El CSC garantiza la seguridad en la realización de las declaraciones y pagos de impuestos realizado por parte de los contribuyentes.	4	4	4	
Capacidad para transmitir confianza	13. El personal de CSC infunde confianza en usted en los procedimientos que realiza en la plataforma.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	14. En el CSC brindan un trato personalizado cuando requiere solucionar algún inconveniente respecto al estado de su RUC.	4	4	4	
	15. El CSC tiene empleados que brinden asistencia personalizada a cada uno de los contribuyentes.	4	4	4	
	16. Los empleados del CSC entienden las necesidades específicas de Uds. Para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones tributarias del contribuyente.	4	4	4	
	17. En el CSC Callao se preocupa por mejorar la atención.	4	4	4	
	18. El CSC callao debe tener horarios de atención convenientes para todos los contribuyentes.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Segunda dimensión: Elementos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra los Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	19. Durante su permanencia en el CSC los ambientes donde se realiza la atención ofrecen un servicio de calidad.	4	4	4	
Equipo	20. El CSC cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio al cliente siendo un beneficio para reducir el tiempo de espera de los contribuyentes.	4	4	4	
Materiales	21. Durante su permanencia en el CSC, los carteles, letreros y folletos utilizados, es el adecuado para brindar una buena atención al cliente.	4	4	4	
Materiales para comunicaciones	21. Los materiales para difusión de la información en el CSC son visualmente informativos, relevantes y de fácil comprensión.	4	4	4	





Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Corrupción**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Corrupción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reglas de comportamiento	22.El cronograma de declaración y pago del contribuyente es respetado sin postergación.	4	4	4	
	23. La puntualidad y la transparencia en el monto de los tributos, es una característica cumplida del contribuyente.	4	4	4	
Recursos públicos	24.El contribuyente reconoce que el pago de sus tributos permite mejorar las obras de su localidad.	4	4	4	
Interés general	25. El empleado del CSC realiza con honradez y rectitud su función en busca del bien común.	4	4	4	
Ganancia privada	26.Para usted las normas tributarias es una de las mejores maneras de evitar la corrupción.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Poder publico**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el poder publico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desigualdad	27. Las desigualdades sociales, son analizadas por la institución pública para el pago de los tributos y el contribuyente lo reconoce	4	4	4	
	24.Según su experiencia de vida, considera que los impuestos contribuyen con el crecimiento y la reducción de la desigualdad.	4	4	4	
Pobreza	25. La pobreza de la población, es tomada en cuenta para el nivel de impuestos y tributos del contribuyente.	4	4	4	
	26. Cuando el contribuyente, ve afectado sus ingresos, la institución pública ejerce estrategias resolutivas de sostenimiento.	4	4	4	



Corrupción	27.La cultura tributaria de la población se sostiene en que “ante tanta corrupción, no tributo”	4	4	4	
	28.Los procedimientos contables que realiza el contribuyente para el pago de sus tributos son transparentes.	4	4	4	
Deshonestidad de empresarios	29 Los contribuyentes, cuestionan las amonestaciones de la institución pública de recaudación tributaria a los MYPES Y PYMES.	4	4	4	
	30.Los procedimientos de elusión tributaria son ejercidos por los grandes empresarios.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Formación básica**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Formación básica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Enseñanza de principios cívicos	31.La enseñanza de principios cívicos; como la justicia y responsabilidad, son ejercidos por todos los contribuyentes.	4	4	4	
Formación integral del ciudadano	32. Los diferentes medios que utiliza institución como charlas, orientación en central de consultas y centros de servicios contribuye a la formación de cultura tributaria.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Complejidad del sistema**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la complejidad del sistema

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de la economía	33. La institución realiza campañas orientadas hacia la formación integral: valores, información de procedimientos en los contribuyentes.	4	4	4	
	34.La recaudación tributaria que obtiene el gobierno es utilizada en el desarrollo y estabilidad de la economía, lo que beneficia al contribuyente.	4	4	4	
Emisión de normas	32 Las normas tributarias permiten a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones en los tiempos pertinentes.	4	4	4	



Emisión de normas oportunas	33. La institución en sus diferentes canales de comunicación informa de manera oportuna sobre la emisión de normas y actualización de carácter tributario.	4	4	4	
Emisión de normas coherentes	34. Recibe el contribuyente orientación de manejo virtual y física de información sobre las normas emitidas según su categoría.	4	4	4	
Emisión de normas precisas	35. En la orientación recibida se le informa de manera precisa y clara de acuerdo a su régimen tributario	4	4	4	
	36. La precisión de normas emitidas por la institución, son publicadas en la página web y los medios audio visuales.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Falta de confianza en las instituciones**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel en que se encuentra la falta de confianza en las instituciones



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carencia de legitimidad	33. La carencia de legitimidad, negociación o rechazo a las autoridades nacionales (estado) e institucionales (Recaudación tributaria) es la razón de "no pago" de los contribuyentes.	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI 25728455

Firma del evaluador

DNI: 25728455

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Evaluación por juicio de expertos
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

7. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Martin Campos Huaman
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

9. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 2023.
Autora:	David Villegas Yesquen
Procedencia:	Callao
Administración:	David Villegas Yesquen
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Provincia constitucional del callao – distrito callao
Significación:	La calidad de servicio será medida por confiabilidad (servicio prometido, Precisión de promesas y confianza), Capacidad de respuesta (Disponibilidad de ayuda), Seguridad (Conocimiento del servicio, cortesía de los empleados, Capacidad para transmitir seguridad y Capacidad para transmitir confianza) Empatía (Atención individualizada) y Elementos tangibles (Instalaciones físicas, Equipo, Materiales, Materiales para comunicaciones). La cultura tributaria será medida por la corrupción (Reglas de comportamiento, recursos públicos, Interés general, Ganancia privada), Poder público (desigualdad pobreza, Corrupción, Deshonestidad de empresarios), Formación básica



Significación:	(Enseñanza de principios cívicos, Formación integral del ciudadano), Complejidad del sistema (Protección de la economía, emisión de normas, emisión de normas oportunas, emisión de normas coherentes, emisión de normas precisas) y falta de Confianza en las instituciones (Ausencia de autoridad moral, carencia de legitimidad).
----------------	--

5. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.(Cruz et, al 2018).
	Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio rápido.(Cruz et, al 2018).
	Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.(Cruz et, al 2018).
	Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. (Cruz et, al 2018)
	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones. (Cruz et, al 2018)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura tributaria	Corrupción	Acto que viola reglas de comportamiento, que perjudica los recursos públicos y el interés general y que produce una ganancia privada la cual puede ser de diversos tipos: monetaria, de posición, política, de información privilegiada entre otros. (Isaza, 2011 citado por Montiel et al 2020)
	Poder Publico	Se refiere a los impuestos que las personas, empresas u organizaciones deben pagar al Estado por distintos hechos o situaciones que generan el impuesto. (Morales J. J., 2010 citado por Montiel et. al 2020).
	Formación Básica	Enseñanza de los de los principios cívicos que permitan una formación integra de los ciudadanos desde su edad temprana tales como solidaridad, respeto, protección y defensa de los recursos naturales y culturales y cumplimiento del deber de tributar
	Complejidad del sistema	El sistema tributario debe ser una herramienta simple que proteja y garantice el buen desarrollo de la economía de un país, esto se construye a través de la confianza que genere el Estado con la emisión de normas oportunas, coherentes y precisas, que además de incentivar la formalidad generen progreso para la sociedad porque facilitan el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes.

6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del callao, 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 sintácticasemántica 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 laordenación 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 sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple 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 (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Confiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio prometido	1. Ante los problemas del contribuyente el personal muestra un interés sincero en resolverlo.	4	4	4	
Precisión de promesas	2. Se cumple con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio en el CSC.	4	4	4	
	3. El CSC brinda sus servicios en el tiempo que en que compromete hacerlo.	4	4	4	
Confianza	4. Se siente seguro y tranquilo cuando interacciona con los trabajadores.	4	4	4	
	5. Los colaboradores del CSC inspiran confianza a los contribuyentes con la información que brindan.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de ayuda	6. El personal CSC realiza una buena revisión de documentos al momento de su ingreso y en la correcta emisión de su ticket de atención.	4	4	4	
	7. El gestor de orientación realiza una atención rápida y oportuna en el servicio al contribuyente.	4	4	4	
	8. El personal del CSC demuestran disposición para ayudar a los contribuyentes.	4	4	4	
	9. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de su consulta tributaria o tramite del RUC?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Tercera dimensión: Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento del servicio	10. Los empleados de CSC conocen los procedimientos para responder las dudas de los contribuyentes y ofrecer un servicio de calidad.	4	4	4	
Cortesía de los empleados	11. El personal de CSC es amable y cordial en la atención brindada.	4	4	4	
Capacidad para transmitir seguridad	12. El CSC garantiza la seguridad en la realización de las declaraciones y pagos de impuestos realizado por parte de los contribuyentes.	4	4	4	
Capacidad para transmitir confianza	13. El personal de CSC infunde confianza en usted en los procedimientos que realiza en la plataforma.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	14. En el CSC brindan un trato personalizado cuando requiere solucionar algún inconveniente respecto al estado de su RUC.	4	4	4	
	15. El CSC tiene empleados que brinden asistencia personalizada a cada uno de los contribuyentes.	4	4	4	
	16. Los empleados del CSC entienden las necesidades específicas de Uds. Para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones tributarias del contribuyente.	4	4	4	
	17. En el CSC Callao se preocupa por mejorar la atención.	4	4	4	
	18. El CSC callao debe tener horarios de atención convenientes para todos los contribuyentes.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Segunda dimensión: Elementos tangibles**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra los Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas	19. Durante su permanencia en el CSC los ambientes donde se realiza la atención ofrecen un servicio de calidad.	4	4	4	
Equipo	20. El CSC cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio al cliente siendo un beneficio para reducir el tiempo de espera de los contribuyentes.	4	4	4	
Materiales	21. Durante su permanencia en el CSC, los carteles, letreros y folletos utilizados, es el adecuado para brindar una buena atención al cliente.	4	4	4	
Materiales para comunicaciones	21. Los materiales para difusión de la información en el CSC son visualmente informativos, relevantes y de fácil comprensión.	4	4	4	





Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Corrupción**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Corrupción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reglas de comportamiento	22.El cronograma de declaración y pago del contribuyente es respetado sin postergación.	4	4	4	
	23. La puntualidad y la transparencia en el monto de los tributos, es una característica cumplida del contribuyente.	4	4	4	
Recursos públicos	24.El contribuyente reconoce que el pago de sus tributos permite mejorar las obras de su localidad.	4	4	4	
Interés general	25. El empleado del CSC realiza con honradez y rectitud su función en busca del bien común.	4	4	4	
Ganancia privada	26.Para usted las normas tributarias es una de las mejores maneras de evitar la corrupción.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Poder publico**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el poder publico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desigualdad	27. Las desigualdades sociales, son analizadas por la institución pública para el pago de los tributos y el contribuyente lo reconoce	4	4	4	
	24.Según su experiencia de vida, considera que los impuestos contribuyen con el crecimiento y la reducción de la desigualdad.	4	4	4	
Pobreza	25. La pobreza de la población, es tomada en cuenta para el nivel de impuestos y tributos del contribuyente.	4	4	4	
	26. Cuando el contribuyente, ve afectado sus ingresos, la institución pública ejerce estrategias resolutivas de sostenimiento.	4	4	4	



Corrupción	27.La cultura tributaria de la población se sostiene en que “ante tanta corrupción, no tributo”	4	4	4	
	28.Los procedimientos contables que realiza el contribuyente para el pago de sus tributos son transparentes.	4	4	4	
Deshonestidad de empresarios	29 Los contribuyentes, cuestionan las amonestaciones de la institución pública de recaudación tributaria a los MYPES Y PYMES.	4	4	4	
	30.Los procedimientos de elusión tributaria son ejercidos por los grandes empresarios.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Formación básica**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Formación básica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Enseñanza de principios cívicos	31.La enseñanza de principios cívicos; como la justicia y responsabilidad, son ejercidos por todos los contribuyentes.	4	4	4	
Formación integral del ciudadano	32. Los diferentes medios que utiliza institución como charlas, orientación en central de consultas y centros de servicios contribuye a la formación de cultura tributaria.	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Complejidad del sistema**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la complejidad del sistema

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de la economía	33. La institución realiza campañas orientadas hacia la formación integral: valores, información de procedimientos en los contribuyentes.	4	4	4	
	34.La recaudación tributaria que obtiene el gobierno es utilizada en el desarrollo y estabilidad de la economía, lo que beneficia al contribuyente.	4	4	4	
Emisión de normas	32 Las normas tributarias permiten a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones en los tiempos pertinentes.	4	4	4	



Emisión de normas oportunas	33. La institución en sus diferentes canales de comunicación informa de manera oportuna sobre la emisión de normas y actualización de carácter tributario.	4	4	4	
Emisión de normas coherentes	34. Recibe el contribuyente orientación de manejo virtual y física de información sobre las normas emitidas según su categoría.	4	4	4	
Emisión de normas precisas	35. En la orientación recibida se le informa de manera precisa y clara de acuerdo a su régimen tributario	4	4	4	
	36. La precisión de normas emitidas por la institución, son publicadas en la página web y los medios audio visuales.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria

- **Tercera dimensión: Falta de confianza en las instituciones**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel en que se encuentra la falta de confianza en las instituciones



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carencia de legitimidad	33. La carencia de legitimidad, negociación o rechazo a las autoridades nacionales (estado) e institucionales (Recaudación tributaria) es la razón de "no pago" de los contribuyentes.	4	4	4	

[Firma manuscrita]
Firma del evaluador
DNI: 08676160

Firma del evaluador

DNI: 08676160

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 8: Encuesta
Instrumento de recolección de datos
CALIDAD DE SERVICIO Y CULTURA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2023
Cuestionario para la variable CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota: CSC (Centro de servicio al contribuyente)

ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD					
1. Ante los problemas del contribuyente el personal muestra un interés sincero en resolverlo.	1	2	3	X	5
2. Se cumple con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio en el CSC.	1	2	X	4	5
3. El CSC brinda sus servicios en el tiempo que en que compromete hacerlo.	1	2	3	X	5
4. Se siente seguro y tranquilo cuando interactúa con los trabajadores.	1	2	X	4	5
5. Los colaboradores del CSC inspiran confianza a los contribuyentes con la información que brindan.	1	2	X	4	5
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6. El personal CSC realiza una buena revisión de documentos al momento de su ingreso y en la correcta emisión de su ticket de atención.	1	2	3	4	X
7. El gestor de orientación realiza una atención rápida y oportuna en el servicio al contribuyente.	1	2	3	4	X
8. El personal del CSC demuestran disposición para ayudar a los contribuyentes.	1	2	3	4	X
9. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de su consulta tributaria o trámite del RUC?	1	2	3	4	X



DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
10. Los empleados de CSC conocen los procedimientos para responder las dudas de los contribuyentes y ofrecer un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
11. El personal de CSC es amable y cordial en la atención brindada.	1	2	3	4	5
12. El CSC garantiza la seguridad en la realización de las declaraciones y pagos de impuestos realizado por parte de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
13. El personal de CSC infunde confianza en usted en los procedimientos que realiza en la plataforma.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
14. En el CSC brindan un trato personalizado cuando requiere solucionar algún inconveniente respecto al estado de su RUC.	1	2	3	4	5
15. El CSC tiene empleados que brinden asistencia personalizada a cada uno de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
16. Los empleados del CSC entienden las necesidades específicas de Uds. Para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones tributarias del contribuyente.	1	2	3	4	5
17. En el CSC Callao se preocupa por mejorar la atención.	1	2	3	4	5
18. El CSC callao debe tener horarios de atención convenientes para todos los contribuyentes	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES					
19. Durante su permanencia en el CSC los ambientes donde se realiza la atención ofrecen un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
20. El CSC cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio al cliente siendo un beneficio para reducir el tiempo de espera de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
21. Durante su permanencia en el CSC, los carteles, letreros y folletos utilizados, es el adecuado para brindar una buena atención al cliente.	1	2	3	4	5
22. Los materiales para difusión de la información en el CSC son visualmente informativos, relevantes y de fácil comprensión.	1	2	3	4	5



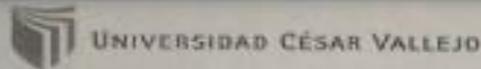
Cuestionario para la variable CULTURA TRIBUTARIA

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota: CSC (Centro de servicio al contribuyente)

ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CORRUPCION					
1. El cronograma de declaración y pago del contribuyente es respetado sin postergación.	1	2	3	4	X
2. La puntualidad y la transparencia en el monto de los tributos, es una característica cumplida del contribuyente.	1	2	3	4	X
3. El empleado del CSC realiza con honradez y rectitud su función en busca del bien común.	1	2	3	4	X
4. Para usted las normas tributarias es una de las mejores maneras de evitar la corrupción.	1	2	3	X	5
5. El contribuyente reconoce que el pago de sus tributos permiten mejorar las obras de su localidad.	1	2	3	X	5
DIMENSIÓN 2: PODER PUBLICO					
6. Las desigualdades sociales, son analizadas por la institución pública de recaudación tributaria para el pago de los tributos y el contribuyente lo reconoce.	1	X	3	4	5
7. Según su experiencia de vida, considera que los impuestos contribuyen con el crecimiento y la reducción de la desigualdad.	1	X	3	4	5
8. La pobreza de la población, es tomada en cuenta para el nivel de impuestos y tributos del contribuyente.	X	2	3	4	5
9. Cuando el contribuyente, ve afectada sus ingresos, la institución pública ejerce estrategias resolutivas de sostenimiento.	1	X	3	4	5
10. La cultura tributaria de la población se sostiene en que "ante tanta corrupción, no tributo"	1	2	X	4	5
11. Los procedimientos contables que realiza el contribuyente para el pago de sus tributos son transparentes.	1	2	3	X	5
12. Los contribuyentes, cuestionan las amonestaciones de la institución pública de recaudación tributaria a los MYPES Y PYMES.	1	2	3	X	5



13. Los procedimientos de elusión tributaria son ejercidos por los grandes empresarios.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: FORMACIÓN BÁSICA					
14. La enseñanza de principios cívicos, como la justicia y responsabilidad, son ejercidos por todos los contribuyentes.	1	2	3	4	5
15. Los diferentes medios que utiliza institución como charlas, orientación en central de consultas y centros de servicios contribuye a la formación de cultura tributaria.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: COMPLEJIDAD DEL SISTEMA					
16. La institución realiza campañas orientadas hacia la formación integral: valores, información de procedimientos en los contribuyentes.	1	2	3	4	5
17. La recaudación tributaria que obtiene el gobierno es utilizada en el desarrollo y estabilidad de la economía, lo que beneficia al contribuyente.	1	2	3	4	5
18. Las normas tributarias permiten a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones en los tiempos pertinentes.	1	2	3	4	5
19. La institución en sus diferentes canales de comunicación informa de manera oportuna sobre la emisión de normas y actualización de carácter tributario.	1	2	3	4	5
20. Recibe el contribuyente orientación de manejo virtual y física de información sobre las normas emitidas según su categoría.	1	2	3	4	5
21. En la orientación recibida se le informa de manera precisa y clara de acuerdo a su régimen tributario.	1	2	3	4	5
22. La precisión de normas emitidas por la institución, son publicadas en la página web y los medios audio visuales.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: FALTA DE CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES					
23. La carencia de legitimidad, negociación o rechazo a las autoridades nacionales (estado) e institucionales (Recaudación tributaria) es la razón de "no pago" de los contribuyentes.	1	2	3	4	5

Datos:

Nombres y apellidos: *Abelardo Garcia*

DNI: *07516878*

Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023.

Investigador (a) (es): David Villegas Yesquen

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la calidad de atención se relaciona con la cultura tributaria, en particular en una institución pública recaudador de tributos en el callao en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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 alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al

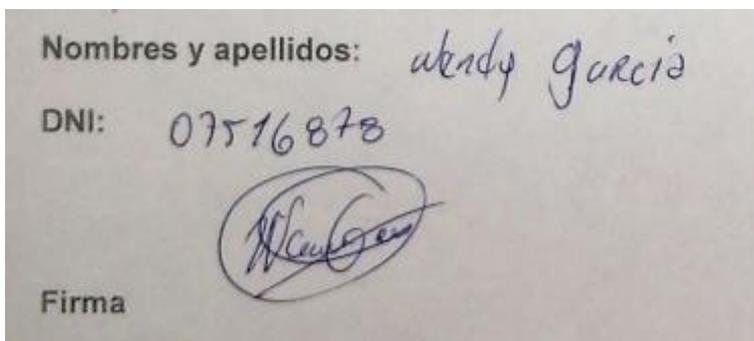
participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

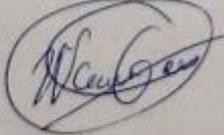
Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Villegas Yesquen David email dvillegasy@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Trujillo Hinojosa cesar email: ctrujilloh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.



Nombres y apellidos: Wendy Garcia
DNI: 07516878
Firma: 

Wendy Garcia

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: 20/07/2023 13:00

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*



Instrumento de recolección de datos

CALIDAD DE SERVICIO Y CULTURA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2023

Cuestionario para la variable CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni an desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota: CSC (Centro de servicio al contribuyente)

ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD					
1. Ante los problemas del contribuyente el personal muestra un interés sincero en resolverlo.	1	2	3	4	X
2. Se cumple con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio en el CSC	1	2	3	X	5
3. El CSC brinda sus servicios en el tiempo que en que compromete hacerlo.	1	2	3	X	5
4. Se siente segura y tranquila cuando interactúa con los trabajadores.	1	2	3	X	5
5. Los colaboradores del CSC inspiran confianza a los contribuyentes con la información que brindan.	1	2	3	X	5
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6. El personal CSC realiza una buena revisión de documentos al momento de su ingreso y en la correcta emisión de su ticket de atención	1	X	3	4	5
7. El gestor de orientación realiza una atención rápida y oportuna en el servicio al contribuyente.	1	2	3	X	5
8. El personal del CSC demuestran disposición para ayudar a los contribuyentes.	1	2	3	4	X
9. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de su consulta tributaria o trámite del RUC?	1	2	3	4	X



DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
10. Los empleados de CSC conocen los procedimientos para responder las dudas de los contribuyentes y ofrecer un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
11. El personal de CSC es amable y cordial en la atención brindada.	1	2	3	4	5
12. El CSC garantiza la seguridad en la realización de las declaraciones y pagos de impuestos realizado por parte de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
13. El personal de CSC infunde confianza en usted en los procedimientos que realiza en la plataforma.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
14. En el CSC brindan un trato personalizado cuando requiere solucionar algún inconveniente respecto al estado de su RUC.	1	2	3	4	5
15. El CSC tiene empleados que brinden asistencia personalizada a cada uno de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
16. Los empleados del CSC entienden las necesidades específicas de Uds. Para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias del contribuyente.	1	2	3	4	5
17. En el CSC Callao se preocupa por mejorar la atención.	1	2	3	4	5
18. El CSC callao debe tener horarios de atención convenientes para todos los contribuyentes.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES					
19. Durante su permanencia en el CSC los ambientes donde se realiza la atención ofrecen un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
20. El CSC cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio al cliente siendo un beneficio para reducir el tiempo de espera de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
21. Durante su permanencia en el CSC, los carteles, letreros y folletos utilizados, es el adecuado para brindar una buena atención al cliente.	1	2	3	4	5
22. Los materiales para difusión de la información en el CSC son visualmente informativos, relevantes y de fácil comprensión.	1	2	3	4	5



Questionario para la variable CULTURA TRIBUTARIA

Estimado(a): se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totamente de acuerdo
1	2	3	4	5

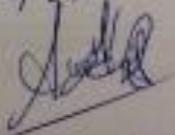
Nota: CSC (Centro de servicio al contribuyente)

ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CORRUPCION					
1.El cronograma de declaración y pago del contribuyente es respetado sin postergación.	1	2	3	X	5
2. La puntualidad y la transparencia en el monto de los tributos, es una característica cumplida del contribuyente.	1	2	X	4	5
3.El empleado del CSC realiza con honradez y rectitud su función en busca del bien común.	1	2	3	4	X
4. Para usted las normas tributarias es una de las mejores maneras de evitar la corrupción.	1	X	3	4	5
5. El contribuyente reconoce que el pago de sus tributos permiten mejorar las obras de su localidad.	1	X	3	4	5
DIMENSIÓN 2: PODER PUBLICO					
6. Las desigualdades sociales, son analizadas por la institución pública de recaudación tributaria para el pago de los tributos y el contribuyente lo reconoce.	X	2	3	4	5
7.Según su experiencia de vida, considera que los impuestos contribuyen con el crecimiento y la reducción de la desigualdad.	X	2	3	4	5
8. La pobreza de la población, es tomada en cuenta para el nivel de impuestos y tributos del contribuyente.	X	2	3	4	5
9. Cuando el contribuyente, ve afectado sus ingresos, la institución pública ejerce estrategias resolutivas de sostenimiento.	1	X	3	4	5
10. La cultura tributaria de la población se sostiene en que "ante tanta corrupción, no tributo"	1	2	X	4	5
11.Los procedimientos contables que realiza el contribuyente para el pago de sus tributos son transparentes.	1	2	X	4	5
12. Los contribuyentes, cuestionan las amonestaciones de la institución pública de recaudación tributaria a los MYPES Y PYMES.	1	2	X	4	5

13. Los procedimientos de elusión tributaria son ejercidos por los grandes empresarios.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: FORMACIÓN BÁSICA					
14. La enseñanza de principios cívicos, como la justicia y responsabilidad, son ejercidos por todos los contribuyentes.	1	2	3	4	5
15. Los diferentes medios que utiliza institución como charlas, orientación en central de consultas y centros de servicios contribuye a la formación de cultura tributaria.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: COMPLEJIDAD DEL SISTEMA					
16. La institución realiza campañas orientadas hacia la formación integral: valores, información de procedimientos en los contribuyentes.	1	2	3	4	5
17. La recaudación tributaria que obtiene el gobierno es utilizada en el desarrollo y estabilidad de la economía, lo que beneficia al contribuyente.	1	2	3	4	5
18. Las normas tributarias permiten a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones en los tiempos pertinentes.	1	2	3	4	5
19. La institución en sus diferentes canales de comunicación informa de manera oportuna sobre la emisión de normas y actualización de carácter tributario.	1	2	3	4	5
20. Recibe el contribuyente orientación de manejo virtual y física de información sobre las normas emitidas según su categoría.	1	2	3	4	5
21. En la orientación recibida se le informa de manera precisa y clara de acuerdo a su régimen tributario.	1	2	3	4	5
22. La precisión de normas emitidas por la institución, son publicitadas en la página web y los medios audio visuales.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: FALTA DE CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES					
23. La carencia de legitimidad, negociación o rechazo a las autoridades nacionales (estado) e institucionales (Recaudación tributaria) es la razón de "no pago" de los contribuyentes.	1	2	3	4	5

Datos:
Nombres y apellidos: Ana María Aguayo Rodríguez

DNI: 45 511 649

Firma: ^{CE.} 9 258 56436




CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023.

Investigador (a) (es): David Villegas Yesquen

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la calidad de atención se relaciona con la cultura tributaria, en particular en una institución pública recaudador de tributos en el callao en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de servicio y cultura tributaria del contribuyente en una institución pública de recaudación tributaria en el distrito del Callao, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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 ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

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

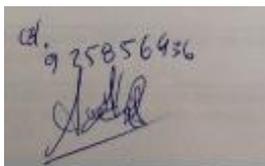
permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Villegas Yesquen David email dvillegasy@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Trujillo Hinojosa cesar email: ctrujilloh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.



cel. 9 25856436
Ana María Aguayo

Ana maría aguayo

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: 20/07/2023 13:00

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 9: FOTO

FUENTE: ELABORACION PROPIA



ANEXO 12. TABLAS Y GRAFICOS DE PREGUNTAS APLICADAS EN LAS ENCUESTAS
TABLA 1: “Escala de Likert”

Escala	Puntajes
• “Totalmente en desacuerdo”	1
• “En desacuerdo”	2
• “Ni en desacuerdo ni de acuerdo”	3
• “De acuerdo”	4
• “Totalmente de acuerdo”	5

Fuente: Elaboración propia

TABLA 2: Evaluación por juicio de expertos

Validador	DNI	Especialidad
Luis Enrique Dios Zarate	40053386	Mg. Administración
Teresa Marianella Gonzales Moncada	25728455	Mg. Administración
Juan Martin Campos Human	08676160	Mg. Administración

Fuente: Elaboración propia

TABLA 3: Confiabilidad y consistencia
“Estadísticas de fiabilidad”

“Alfa de Cronbach”	N de elementos
,942	45

Fuente: Elaboración propia

TABLA 4: Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
CALIDAD DE SERVICIO	125	100,0%	0	0,0%	125	100,0%
CULTURA TRIBUTARIA	125	100,0%	0	0,0%	125	100,0%

Fuente: Elaboración propia

TABLA 5: Pruebas de normalidad

	"Kolmogorov-Smirnov ^a "			"Shapiro-Wilk"		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,111	125	,001	,935	125	,000
CULTURA TRIBUTARIA	,109	125	,001	,968	125	,004

"Corrección de significación de Lilliefors"

Fuente: Elaboración propia

TABLA 6: Correlación de calidad de servicio y cultura tributaria.

			CULTURA TRIBUTARIA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CULTURA	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
	TRIBUTARIA	Sig. (bilateral)	.	,000
		"N"	125	125
CALIDAD DE SERVICIO	CULTURA	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000	.
		"N"	125	125

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

Fuente: Elaboración propia

TABLA 7: Relación entre la confiabilidad con la cultura tributaria.

			Confiabilidad	"Cultura tributaria"
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,277**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		"N"	125	125
Cultura tributaria	Cultura tributaria	Coeficiente de correlación	,277**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		"N"	125	125

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

Fuente: Elaboración propia

TABLA 8: Relación entre la capacidad de respuesta con la cultura tributaria.

			Capacidad de respuesta	Cultura tributaria
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	• Coeficiente de correlación	1,000	,328**
		• Sig. (bilateral)	.	,000
		• N	125	125
	Cultura tributaria	• Coeficiente de correlación	,328**	1,000
		• Sig. (bilateral)	,000	.
		• N	125	125

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

Fuente: Elaboración propia

TABLA 9: Relación entre la seguridad con la cultura tributaria.

			Seguridad	Cultura Tributaria
Rho de Spearman	Seguridad	• Coeficiente de correlación	1,000	,266**
		• Sig. (bilateral)	.	,003
		• N	125	125
	Cultura tributaria	• Coeficiente de correlación	,266**	1,000
		• Sig. (bilateral)	,003	.
		• N	125	125

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

Fuente: Elaboración propia

TABLA 10: Relación entre la empatía con la cultura tributaria.

			Empatía	Cultura tributaria
Rho de Spearman	Empatía	• Coeficiente de correlación	1,000	,348**
		• Sig. (bilateral)	.	,000
		• N	125	125
	Cultura tributaria	• Coeficiente de correlación	,348**	1,000
		• Sig. (bilateral)	,000	.
		• N	125	125

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

Fuente: Elaboración propia

TABLA 11: Relación entre los elementos tangibles con la cultura tributaria.

		Elementos tangibles	Cultura tributaria
Rho de Spearman	Elementos tangibles	• Coeficiente de correlación	1,000
		• Sig. (bilateral)	.
		• "N"	125
Cultura tributaria	Cultura tributaria	• Coeficiente de correlación	,407**
		• Sig. (bilateral)	,000
		• "N"	125

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

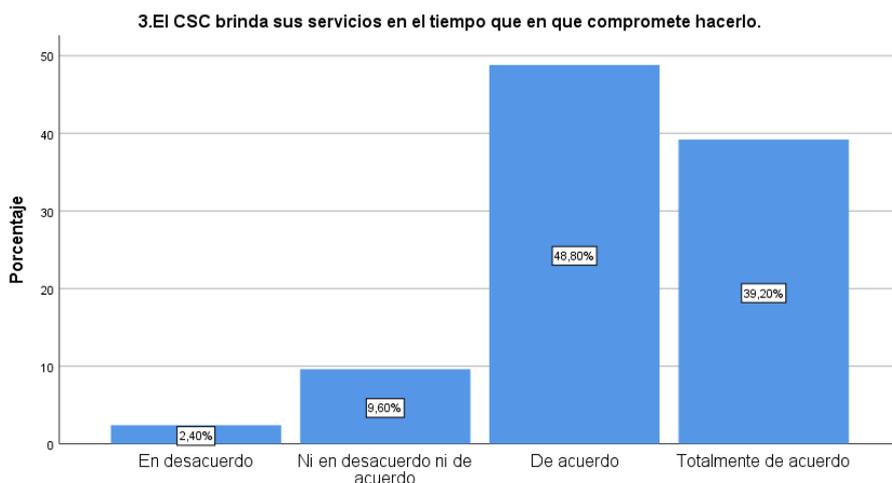
Fuente: Elaboración propia

Tabla 12 - Pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	2,4	2,4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	9,6	12,0
	De acuerdo	61	48,8	48,8
	Totalmente de acuerdo	49	39,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0

Figura 2

El CSC brinda sus servicios en el tiempo que en que compromete hacerlo.



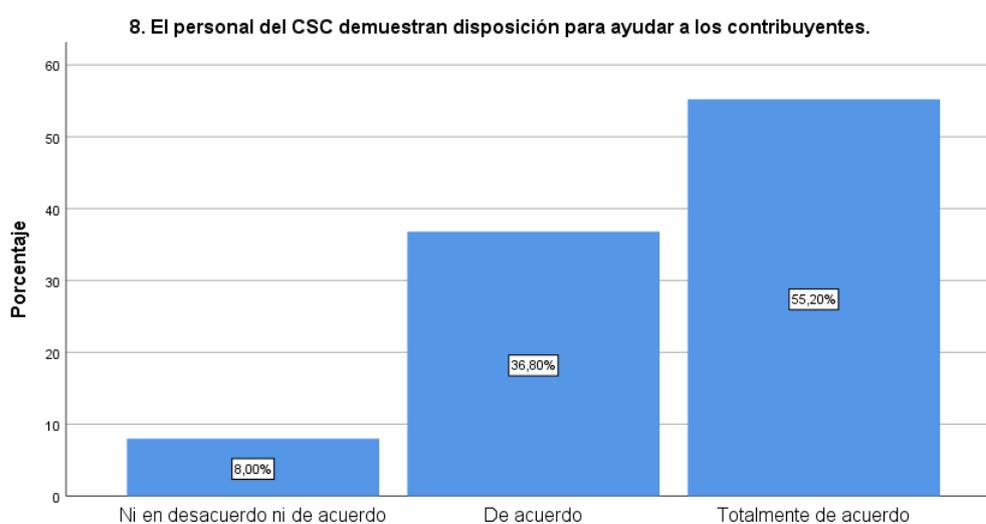
3.El CSC brinda sus servicios en el tiempo que en que compromete hacerlo.

Fuente: Elaboración propia desde del SPSS v.29

Interpretación: En la tabla número 12 se observa que, del total de los encuestados, el 2.40 % considera en desacuerdo, el 9.60 % considera que ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo el 48.80 % y el 39,20% totalmente de acuerdo, en las respuestas de la encuesta.

Tabla 13 - Pregunta 8

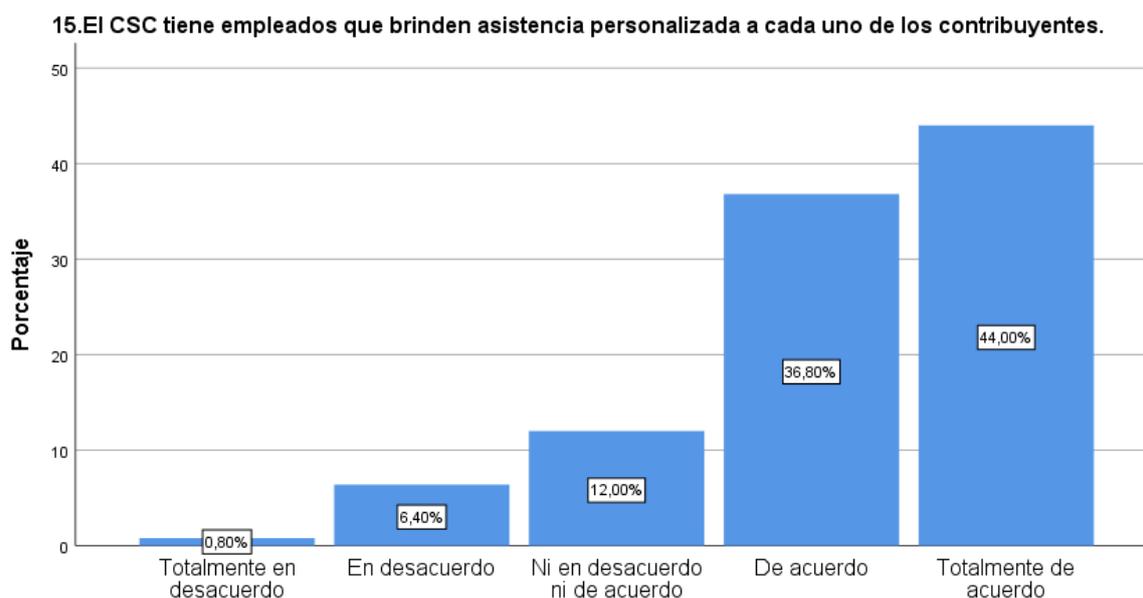
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	10	8,0	8,0
	De acuerdo	46	36,8	44,8
	Totalmente de acuerdo	69	55,2	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Figura 3

8. El personal del CSC demuestran disposición para ayudar a los contribuyentes.

Interpretación: En la tabla número 13 se observa que, del total de los encuestados, el 8.00 % considera que ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo el 36.80 % y el 55,20% totalmente de acuerdo, en las respuestas de la encuesta.

Tabla 14 - Pregunta 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,6	1,6
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	7,2	8,8
	De acuerdo	60	48,0	56,8
	Totalmente de acuerdo	54	43,2	100,0
Total	125	100,0	100,0	

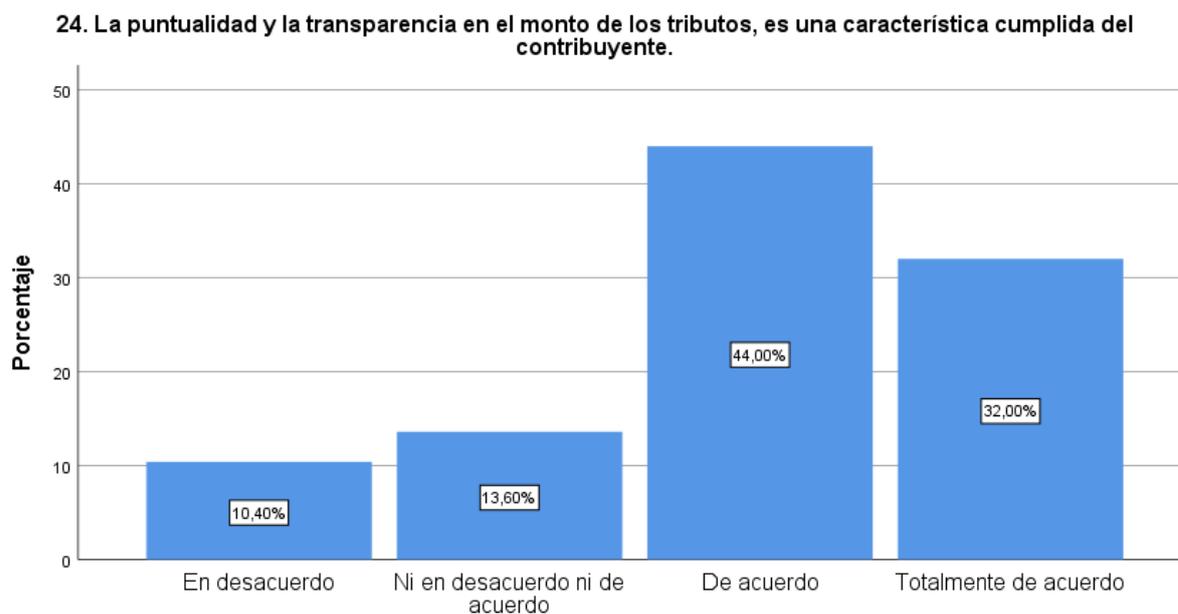
Figura 4


15.El CSC tiene empleados que brinden asistencia personalizada a cada uno de los contribuyentes.

Interpretación: En la tabla número 14 se observa que, del total de los encuestados, el 0.80 % considera que ni en desacuerdo ni de acuerdo, en desacuerdo el 6.40 %, el 12.00% ni en desacuerdo ni de acuerdo, e l 36.80% de acuerdo y el 44,00% totalmente de acuerdo, en las respuestas de la encuesta.

Tabla 15 - Pregunta 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	10,4	10,4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	13,6	24,0
	De acuerdo	55	44,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	40	32,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0

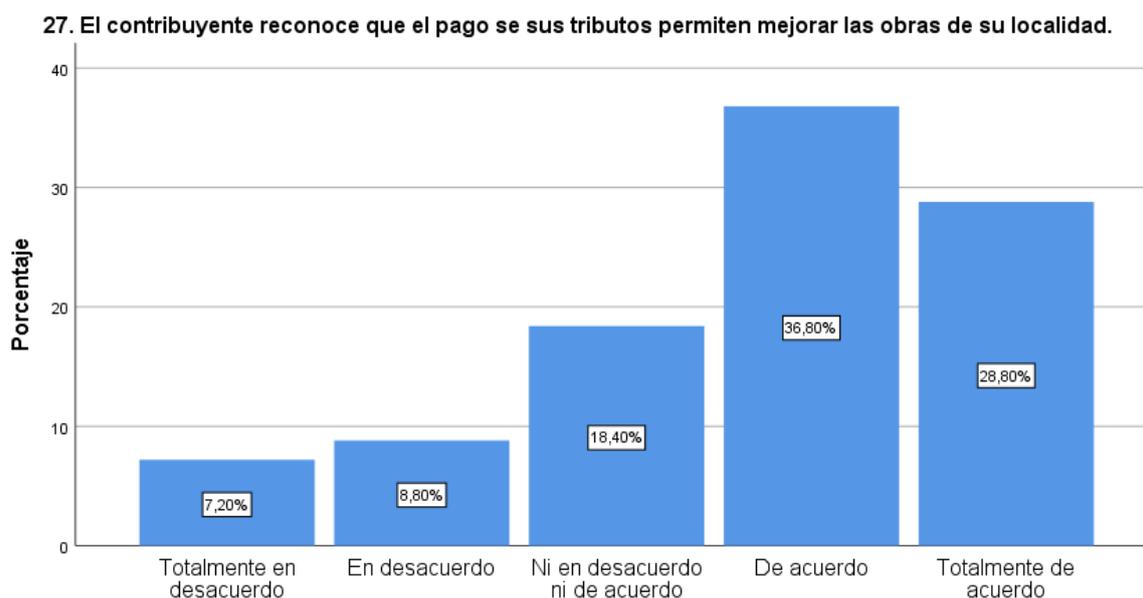
Figura 5


24. La puntualidad y la transparencia en el monto de los tributos, es una característica cumplida del contribuyente.

Interpretación: En la tabla número 15 se observa que, del total de los encuestados, el 10.40 % considera en desacuerdo, el 13.60 % ni en desacuerdo ni de acuerdo, e l 44.00% de acuerdo y el 32,00% totalmente de acuerdo, en las respuestas de la encuesta.

Tabla 16 - Pregunta 27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	7,2	7,2	7,2
En desacuerdo	11	8,8	8,8	16,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	23	18,4	18,4	34,4
De acuerdo	46	36,8	36,8	71,2
Totalmente de acuerdo	36	28,8	28,8	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Figura 6


27. El contribuyente reconoce que el pago de sus tributos permiten mejorar las obras de su localidad.

Interpretación: En la tabla número 16 se observa que, del total de los encuestados, el 7.20 % considera totalmente en desacuerdo, el 8.80 % en desacuerdo, el 18.40% ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 36,80% de acuerdo y el 28.80% totalmente de acuerdo, en las respuestas de la encuesta.

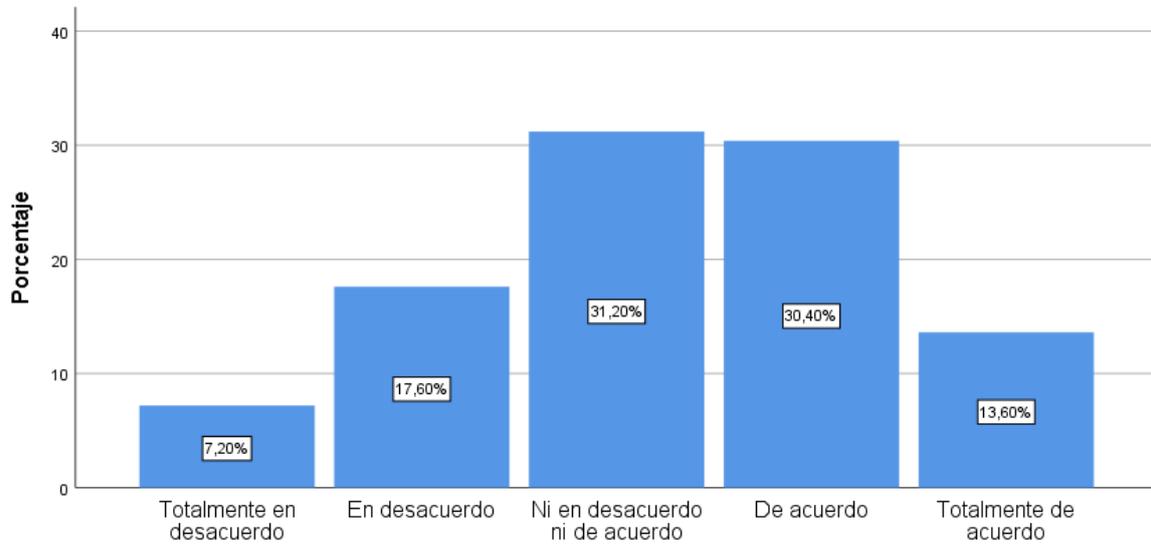
Tabla 17 - Pregunta 31

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	7,2	7,2	7,2
En desacuerdo	22	17,6	17,6	24,8
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	39	31,2	31,2	56,0
De acuerdo	38	30,4	30,4	86,4
Totalmente de acuerdo	17	13,6	13,6	100,0
Válido	125	100,0	100,0	



Figura 7

31. Cuando el contribuyente, ve afectado sus ingresos, la institución pública ejerce estrategias resolutivas de sostenimiento.



31. Cuando el contribuyente, ve afectado sus ingresos, la institución pública ejerce estrategias resolutivas de sostenimiento.

Interpretación: En la tabla número 17 se observa que, del total de los encuestados, el 7.20 % considera totalmente en desacuerdo, el 17.60 % en desacuerdo, el 31.20% ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 30,40% de acuerdo y el 13.60% totalmente de acuerdo, en las respuestas de la encuesta.