

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA
ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“Calidad de servicio en el usuario de la Gerencia de
Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de
Huánuco - 2024”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Bonilla Asca, Yoselin Ruth

ASESORA: Mercado Huertas, Janeth Rosemary

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Licenciada en Administración de
Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76903735

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22459383

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el
desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-3906-6563

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002- 0520-8586
2	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003- 1423-2737
3	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002- 4305-7758

D

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:00 horas del día 19 del mes de diciembre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero	(Secretario)
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1762-2024-D-FCOMP-PAEE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**CALIDAD DE SERVICIO EN EL USUARIO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2024**", presentada por la Bachiller, **BONILLA ASCA, Yoselin Ruth**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 16 Dieciséis y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:00 horas del día 19 del mes de diciembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DNI: 06180806
Código ORCID: 0000-0002-0520-8586
PRESIDENTE

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Nº DNI 41693326
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737
SECRETARIO

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: YOSELIN RUTH BONILLA ASCA, de la investigación titulada "Calidad de servicio en el usuario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024", con asesor(a) JANETH ROSEMARY MERCADO HUERTA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1536-2022-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 21 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 28 de noviembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

2%

3

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

www.repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Con profunda gratitud, esta tesis se dedica a mis padres y a Dios por ser mi inquebrantable fuente de inspiración y apoyo en cada etapa de este viaje académico.

Por lo que; todo su amor, apoyo y comprensión, han sido esenciales para lograr este objetivo. Su fe en mí y su inspiración constante han sido mi mayor impulso y motivación.

AGRADECIMIENTO

Con sincera gratitud, agradezco a Dios por su constante guía y protección, y a mi familia por su apoyo incondicional y comprensión en mis compromisos académicos y laborales.

Agradezco profundamente a mis asesores por su invaluable orientación y apoyo en la elaboración de esta tesis. Su comprensión, amabilidad y disposición han sido esenciales para mi progreso. Gracias por su dedicación y por siempre escuchar y guiarme con sabiduría.

Quiero expresar mi gratitud a la Universidad de Huánuco y a la Facultad de Ciencias Administrativas por la valiosa oportunidad de realizar este estudio y por los recursos proporcionados para su ejecución.

Agradezco profundamente a mis amigos y familiares por su invaluable apoyo emocional y motivación a lo largo de mi investigación, su aliento fue esencial para superar los desafíos y mantener la concentración.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23

2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO.....	23
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	27
2.4. VARIABLES.....	32
2.4.1. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	32
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
CAPÍTULO III	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1.1. ENFOQUE.....	35
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	35
3.1.3. DISEÑO.....	35
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.2.1. POBLACIÓN	35
3.2.2. MUESTRA	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	36
CAPÍTULO IV.....	38
RESULTADOS.....	38
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	38
CAPÍTULO V.....	60
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES	65

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	33
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
Tabla 3 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene equipos de apariencia moderna	37
Tabla 4 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones visualmente atractivas.....	38
Tabla 5 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal bien vestido y aseado	39
Tabla 6 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones según el tipo de servicio.....	40
Tabla 7 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), cumple con los plazos establecidos	41
Tabla 8 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), muestra interés por solucionar los problemas	42
Tabla 9 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), transmite seguridad y confianza	43
Tabla 10 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), realiza los trámites en el tiempo adecuado.....	44
Tabla 11 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), mantiene sus registros de forma correcta	45
Tabla 12 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), informa sobre los procesos internos	46
Tabla 13 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda un servicio rápido y eficiente.....	47
Tabla 14 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que ayude a los usuarios	48
Tabla 15 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal ocupado para atención.....	49
Tabla 16 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado y confiable	50

Tabla 17 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que transmite seguridad.....	51
Tabla 18 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal educado y productivo	52
Tabla 19 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda soporte continuo a su personal.....	53
Tabla 20 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda atención personalizada al usuario	54
Tabla 21 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado para atención	55
Tabla 22 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que conozca sus necesidades	56
Tabla 23 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), considera esencial la opinión del usuario.....	57
Tabla 24 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene horarios de atención adecuados.....	58
Tabla 17 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que transmite seguridad.....	51
Tabla 18 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal educado y productivo	52
Tabla 19 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda soporte continuo a su personal.....	53
Tabla 20 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda atención personalizada al usuario	54
Tabla 21 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado para atención	55
Tabla 22 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que conozca sus necesidades	56
Tabla 23 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), considera esencial la opinión del usuario.....	57
Tabla 24 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene horarios de atención adecuados.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del modelo SERVPERF	24
Figura 2 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene equipos de apariencia moderna.....	37
Figura 3 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones visualmente atractivas.....	38
Figura 4 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal bien vestido y aseado	39
Figura 5 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones según el tipo de servicio.....	40
Figura 6 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), cumple con los plazos establecidos	41
Figura 7 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), muestra interés por solucionar los problemas	42
Figura 8 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), transmite seguridad y confianza	43
Figura 9 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), realiza los trámites en el tiempo adecuado.....	44
Figura 10 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), mantiene sus registros de forma correcta	45
Figura 11 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), informa sobre los procesos internos	46
Figura 12 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda un servicio rápido y eficiente.....	47
Figura 13 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que ayude a los usuarios	48
Figura 14 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal ocupado para atención.....	49
Figura 15 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene	

personal capacitado y confiable	50
Figura 16 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que transmite seguridad	51
Figura 17 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal educado y productivo	52
Figura 18 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda soporte continuo a su personal	53
Figura 19 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda atención personalizada al usuario	54
Figura 20 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado para atención	55
Figura 21 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que conozca sus necesidades	56
Figura 22 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), considera esencial la opinión del usuario	57
Figura 23 La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene horarios de atención adecuados	58

RESUMEN

El actual estudio científico titulado Calidad de servicio en el usuario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se enfocó en describir la calidad de servicio en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024. El estudio fue realizado utilizando un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo, se empleó un diseño no experimental de corte transversal y se aplicó la técnica de encuesta a través de un cuestionario para recopilar datos de los 375 contribuyentes (usuarios); Los resultados principales del estudio indican que, un 33.33% que considera que casi nunca las instalaciones se adecuan al tipo de servicio que se brinda a los usuarios, un 43.20% que considera que nunca se informa sobre los procesos internos como parte del seguimiento y un 53.07% que considera que casi nunca se brinda soporte continuo al personal. El estudio científico revela que, se describió la calidad de servicio en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, ya que, se halla en un nivel favorable según la Tabla 8, con un 37.33% que considera que a veces se muestra interés por solucionar los problemas, así como, en la Tabla 14, un 39.20% que considera que a veces el personal verdaderamente ayuda a los usuarios.

Palabras clave: *Calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.*

ABSTRACT

The current scientific study entitled Quality of service in the user of the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Huánuco, 2024, focused on describing the quality of service in the users of the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Huánuco, 2024. The study was carried out using a quantitative approach with a descriptive level, a non- experimental cross-sectional design was used and the survey technique was applied through a questionnaire to collect data from the 375 taxpayers (users); The main results of the study indicate that 33.33% consider that the facilities are almost never adequate to the type of service provided to users, 43.20% consider that internal processes are never reported as part of follow-up and 53.07% consider that continuous support is almost never provided to staff. The scientific study reveals that the quality of service in the users of the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Huánuco, 2024, was described as being at a favorable level according to Table 8, with 37.33% considering that sometimes there is interest in solving problems, as well as, in Table 14, 39.20% considering that sometimes the staff truly helps users.

Keywords: *Quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.*

INTRODUCCIÓN

El presente estudio científico que lleva el título de Calidad de servicio en el usuario de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se orientó en el fenómeno problemático de la prestación de servicios de calidad que resalta la importancia de los procesos, operaciones y procedimientos realizados por los empleados, respaldados por recursos como infraestructura, instalaciones, equipos y tecnologías de la información y telecomunicaciones, este enfoque se posiciona como un factor clave, ya que los usuarios tienden a valorar el resultado final del servicio, si perciben que el servicio es eficaz, la percepción del usuario será positiva, lo que a su vez generará satisfacción y aprobación.

La investigación fue rigurosamente desarrollada conforme al reglamento de grados y títulos establecido por la Universidad de Huánuco, garantizando así el cumplimiento de los estándares académicos institucionales.

Este documento de investigación está organizado en cinco capítulos.

El Capítulo I ofrece una exhaustiva revisión del problema abordado, delineando tanto la formulación general como la específica del mismo, y estableciendo los objetivos de manera clara. Además, se justifica el estudio desde enfoques teórico, práctico y metodológico, incluyendo un análisis de sus limitaciones y viabilidad.

El Capítulo II proporciona un exhaustivo marco teórico que aborda los antecedentes de la investigación en diversos contextos geográficos, estableciendo bases sólidas mediante definiciones conceptuales y una detallada descripción y operacionalización de la variable de estudio.

El capítulo III proporciona un detallado marco metodológico de la

investigación, abarcando tipo, enfoque, nivel y diseño. Describe exhaustivamente la población y muestra, y el empleo de encuestas para la recolección de datos, además de detallar las técnicas de análisis utilizadas.

El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos mediante un análisis estadístico detallado, ilustrado con tablas y figuras para facilitar su comprensión.

Por último, el Capítulo V ofrece un análisis detallado de los resultados obtenidos en la investigación, seguido de conclusiones bien fundamentadas, recomendaciones prácticas, y una extensa lista de referencias bibliográficas para consulta adicional.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El servicio de calidad debe ser la consecuencia de todos los procesos, operaciones y procedimientos llevados a cabo por los empleados, con el apoyo de recursos como infraestructura, instalaciones, equipos y tecnologías de la información y telecomunicaciones, ya que es el factor clave para las empresas en el mundo actual (Gancino, 2020, p. 3). Por esta razón, el cliente valora el resultado final del servicio y su percepción será favorable si se considera eficaz, lo que producirá satisfacción y aprobación.

Una organización explora factores como confiabilidad, seguridad, elementos tangibles, sensibilidad y empatía en sus servicios para satisfacer al cliente comprendiendo sus necesidades y expectativas (Morocho & Burgos, 2018, p. 24), lo que se denomina calidad de servicio.

En el ámbito público de Perú, la excelencia de los servicios depende de cómo el gobierno responde a las necesidades y expectativas de los ciudadanos (PCM, 2021, p. 4).

No obstante, la falta de habilidades y recursos limita la capacidad de la mayoría de las entidades públicas para operar de manera efectiva en la producción de bienes y servicios públicos. En consecuencia, aún no se han realizado investigaciones completas para mejorar la digitalización de los procesos internos en la cadena de valor (PCM, 2021).

Por otra parte, también se ha reconocido que los procedimientos administrativos son complicados, laboriosos y en ciertas ocasiones difíciles de llevar a cabo, especialmente para los gobiernos locales con recursos institucionales limitados, según la PCM (2021) “lo que lleva a los empleados a centrarse en el estricto cumplimiento de las regulaciones contenidas en los documentos administrativos, en lugar de enfocarse en la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos para mejorar la eficiencia y calidad del servicio”.

En este sentido; la PCM (2019) señala que el 41% de la población considera que los procesos administrativos son lentos, mientras que un

22% percibe que los funcionarios públicos no muestran interés, cortesía o entendimiento hacia sus problemas. Además, un 21% admite que carece de conocimiento o capacitación, un 18% menciona falta de información y procedimientos complicados, un 17% apunta a problemas de comunicación y tiempos de espera, un 16% señala falta de coordinación interdepartamental, un 8% indica horarios inadecuados y un 7% menciona instalaciones deterioradas.

El Grupo Set destaca que la calidad del servicio es un aspecto mejorado y en continuo desarrollo. Según Philip Kotler, en una entrevista con Forbes, las organizaciones modernas se distinguen no por lo que venden, sino por cómo lo hacen, el servicio es precisamente el 'cómo' lo llevan a cabo (INFOBAE, 2021, pp. 2-3).

La excelencia en el servicio es clave para asegurar la satisfacción del cliente, lo cual resulta en ventajas como captar nuevos clientes, mantener a los actuales y aumentar el prestigio en el mercado (Thompson, 2019, p. 3).

Como argumenta Quispe (2022) que la satisfacción del usuario se produce cuando el personal de una institución u organización atiende de forma eficaz una necesidad de información (p. 33).

En el territorio nacional; Figueroa (2022) afirma que Perú se encuentra entre los ocho países con mayor burocracia a nivel mundial, según la Sociedad Nacional de Industria (SIN), con cargas burocráticas un 30% superiores a las de otros países de la OCDE” (p. 1). El 41% de los usuarios enfrenta demoras por regulaciones y una administración ineficaz, lo que causa, baja satisfacción.

Por otra parte, las entidades no analizan las auténticas necesidades y expectativas de sus usuarios o clientes, lo que lleva a una baja satisfacción de los mismos (Quispe, 2022, p. 14).

Quispe (2022) señala que “en el Perú, los municipios o entidades públicas no poseen las competencias necesarias para gestionar la Calidad de Servicio y emplean métodos desordenados y poco efectivos para alcanzar la Satisfacción del Usuario (pp. 15-16).

Ramos y Escobar (2021) presentan tres métodos diagnósticos, predicción y seguimiento:

Dado que se supervisa la continuidad de las funciones de los gobiernos locales, estatales o regionales en relación con otros municipios de la zona, surge una problemática que se ve como un factor decisivo en la productividad por falta de conocimiento (p. 2).

En la región de Huánuco; según Alvarado (2022) en la Municipalidad Provincial de Ambo la calidad del servicio no se maneja correctamente al no considerar el bienestar y desarrollo profesional del personal (p. 15). Del mismo modo, las políticas de gestión de recursos humanos no son bien planificadas, dirigidas, monitoreadas, coordinadas ni administradas.

Pérez (2022) indica que la eficacia del servicio proporcionado por el personal de los programas sociales y administrativos influye en el éxito de la institución (pp. 16-17).

Actualmente, el sistema SIAF-RENTAS de la Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco tiene 16,317 usuarios registrados. Sin embargo, hay una falta de fondos para el equipamiento adecuado, ya que no es una prioridad esencial. Esto provoca demoras en los procedimientos administrativos. Además, esta información específica no se incluyó en el Plan Operativo Institucional (POI), pues la administración anterior no lo consideró, generando insatisfacción en la plantilla laboral. Por otro lado, los procedimientos son tediosos debido a la falta de personal capacitado, lo que resulta en desmotivación.

Sin embargo, a pesar de que los sistemas de información son insuficientes y a veces desactualizados, esto se debe a que los requisitos clave de otros sistemas disponibles en el mercado no se adaptan a la entidad pública, disminuyendo así la atención al usuario. Además, es evidente la falta de empatía y comprensión del personal hacia el público en general, ya que los trabajadores no muestran interés en ofrecer un buen servicio, lo que genera mucha desconfianza respecto a los pagos.

Es importante señalar que los empleados de la entidad pública tienden a finalizar o posponer sus tareas debido a la excesiva carga de trabajo, lo que resulta en una atención al público lenta y, en muchos casos, en la provisión de información desactualizada. Además, se detectó una alta rotación de personal por no cumplir con sus responsabilidades, generando

así un bajo nivel de compromiso.

Por lo tanto, la atención al usuario exige mucho tiempo, lo que genera descontento en los demás que esperan. Diariamente se escuchan quejas sobre la atención, alegando falta de empatía, información deficiente, lentitud en ofrecer soluciones, falta de profesionalismo y favoritismo por parte del personal.

Así; el estudio actual analizó la calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo es la calidad de servicio en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera los usuarios perciben los elementos tangibles en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?
- ¿De qué manera los usuarios perciben la fiabilidad en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?
- ¿De qué manera los usuarios perciben la capacidad de respuesta en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?
- ¿De qué manera los usuarios perciben la seguridad en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?
- ¿De qué manera los usuarios perciben la empatía en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Describir la calidad de servicio en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los elementos tangibles, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.
- Describir la fiabilidad, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.
- Describir la capacidad de respuesta, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.
- Describir la seguridad, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.
- Describir la empatía, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que las tesis examinan y emplean investigaciones y publicaciones como fundamento teórico; su importancia reside en la comprensión y refutación de los contenidos analizados (pp. 38-39). Este estudio examinó la calidad del servicio en la administración tributaria de Huánuco, enfocándose en aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía mediante teorías y evaluaciones comprensivas.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación brindó datos valiosos sobre la variable calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Huánuco, con el fin de mejorar la atención a los servidores, generar empatía con los usuarios, optimizar

los sistemas de información, fomentar la participación ciudadana en los pagos, entre otros, lo cual permitirá contribuir significativamente al desarrollo económico y social de la provincia como corresponde. Según Hernández y Mendoza (2018) se encarga de aportar soluciones significativas a problemas actuales o desafíos prácticos en

el mundo real (p. 36).

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El estudio utilizó métodos y encuestas científicas para lograr sus metas y recopilar información de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, en relación con la calidad del servicio. Según Hernández y Mendoza (2018) la investigación ofrece métodos para recolectar datos significativos de una población (p. 16).

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Desde el comienzo de la determinación del problema de estudio hasta el final de la investigación; no se hallaron ni encontraron limitaciones para el presente estudio científico.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación científica fue posible gracias al fundamento de:

1.7.1. FACTORES ECONÓMICOS

Se utilizaron recursos propios para cubrir la investigación, incluyendo libros, servicios, materiales de escritorio y personal para aplicar los cuestionarios.

1.7.2. FACTORES DE TIEMPO

El cronograma de actividades propuesto en la investigación científica fue cumplido con total cabalidad.

1.7.3. FACTORES DE INFORMACIÓN

Se utilizaron las fuentes informativas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La revisión bibliográfica abarcó una variedad de fuentes, incluidas libros, artículos, tesis, investigaciones y sitios web, para asegurar un análisis exhaustivo.

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Posada (2021) desarrolló un trabajo de investigación titulado: “Análisis de las características, causas y efectos en la calidad del servicio al cliente en el ámbito socio-económico en AGROCOM”, cuyo objetivo fue promover el producto en su mejor forma posible, buscando reducir los riesgos de rechazo entre consumidores potenciales o clientes de AGROCOM. Este análisis concluyó que el servicio al cliente se centra en reconocer que el cliente es lo primordial y que sus necesidades tienen prioridad sobre las nuestras. En la venta efectiva, es crucial no solo ofrecer un producto, sino también atender las necesidades únicas de cada cliente. Es clave tratar este aspecto de manera completa, transparente y sin fallos.

Gancino (2020) desarrolló una tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, cuyo objetivo fue diagnosticar la situación actual de la calidad de los servicios públicos utilizando seis dimensiones exógenas (expectativas del cliente, calidad percibida, valor percibido, satisfacción del cliente, reclamos y lealtad). El cuestionario compuesto por 16 ítems, ha demostrado una excelente consistencia interna con un índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.903. El estudio concluyó que, una vez identificado el problema, la correlación de Pearson direcciona los resultados hacia las quejas ciudadanas. Así, se evidencia un problema de gestión administrativa en el Municipio de Ambato, lo que hace necesario establecer estrategias y filosofías centradas en la calidad para mejorar

la entrega de servicios públicos a los ciudadanos.

Cordero (2019) desarrolló una tesis titulada: “La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD municipal de Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017”, cuyo objetivo fue desarrollar un estudio sobre la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los usuarios del Municipio de Santa Elena, Provincia de Santa Elena, concluyó que hay debilidades en la cultura organizacional, lo que se refleja en actitudes y formas de trato poco satisfactorias hacia socios y clientes. Como resultado, los usuarios no están satisfechos con el servicio debido a la falta de estímulo emocional proporcionado por la empresa. El 40,74 % de los empleados encuestados indicó no sentirse motivado para trabajar en el servicio.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Quispe (2022) desarrolló una tesis titulada: “Gestión de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021”, cuyo objetivo fue verificar la asociación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba, Huancavelica-2021. Este estudio concluyó que Los datos indican una correlación positiva moderada ($R=0,648$) entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario, subrayando la importancia de mejorar la calidad del servicio en la municipalidad para aumentar el nivel de satisfacción ciudadana.

Perez (2022) en su investigación: “Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Iparía en 2021. El estudio concluyó que, la correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios subraya la importancia de mantener altos estándares en la prestación de servicios para garantizar la satisfacción del cliente.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Alvarado (2022) desarrolló una tesis titulada: “Administración de recursos humanos y calidad de los servicios de la municipalidad provincial de ambo, 2021”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Ambo en el año 2021. El estudio concluyó que, el análisis revela una correlación positiva muy alta entre las variables ($r = 0,936$). Para t ($t_c = 41,771$) supera significativamente el valor crítico ($t_T = 2,000$), permitiendo rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, bajo un nivel de significancia del 5% y confianza del 95%.

Ariza y Danilo (2021) en su tesis titulada: “La calidad de servicio en la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2021” el objetivo del estudio fue determinar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, en la provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, en el año 2021. Este estudio concluyó que, la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún ofrece un servicio de buena calidad, pero se recomienda realizar mejoras adicionales para aumentar la satisfacción de los usuarios.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

De acuerdo con Gonzales (2023) manifiesta que, Rubio (citado en Parasuraman et al., 1988) la define como una evaluación integral del usuario que surge al contrastar sus expectativas del servicio que recibirá con las impresiones sobre el desempeño de la institución (p. 15). Es cada vez más claro que el papel del usuario es crucial al evaluar la calidad de los servicios, esto implica cambios significativos en la forma en que actúan los profesionales y/o entidades públicas.

Por otro lado; la importancia que juegan los empleados en la definición de la calidad del servicio es incomparable, cuanto más

capacitados estén los integrantes de una organización, podrán responder eficientemente a las necesidades de los clientes, y como resultado, se alcanzará un nivel más alto de calidad de servicio (Cordero, 2019; Gancino, 2020; Gonzales, 2023, p. 18).

Ahora bien; como Gonzales (2023) manifiesta que, Rubio (citado en Parasuraman et al., 1988) es decir:

La progresión de la gestión pública ha estado fundamentada en la eficiencia operativa, haciendo hincapié en la reducción de gastos y la maximización de los resultados. Sin embargo, se ha ignorado en gran medida el aspecto cualitativo relacionado con la percepción de la calidad del servicio y, por consiguiente, la satisfacción del usuario (pp. 21-22)

Por tal motivo; esto ha llevado a descuidar en gran medida las herramientas para evaluar la satisfacción del usuario en términos de la calidad del servicio prestado.

Cabe mencionar también; Gonzales (2023) manifiesta que, Rubio (citado en Parasuraman et al., 1988) indica que el servicio se describe como un conjunto de acciones o eventos aislados o en series llevados a cabo en un tiempo y ubicación determinados, utilizando recursos humanos y físicos para satisfacer las necesidades de un cliente, ya sea individual o grupal (p. 23). Sin embargo, las acciones descritas, al estar fundamentadas en procesos, procedimientos y comportamientos específicos con valor económico, no solo generan beneficios, sino que también actúan como un distintivo competitivo en el mercado.

Figura 1

Esquema del modelo SERVPERF



Nota. Fuente, Gonzales (2023).

Según Gonzales (2023) manifiesta que, Rubio (citado en Parasuraman et al., 1988) dice que sobre el modelo SERVPERF:

Se diseñó el modelo SERVPERF para calcular la calidad que el cliente percibe, basándose en 22 argumentos de perspectivas extraídas del modelo SERVQUAL. A diferencia de este último, las mediciones en SERVPERF son solo la mitad, lo que lo hace un instrumento más fácil de utilizar y menos costoso (p. 28).

2.2.1.1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

- a) **ELEMENTOS TANGIBLES:** Se determinan como aquello que se puede experimentar o manipular dentro de la organización, siendo el usuario el que percibe esto conforme a las instalaciones, maquinaria y equipos utilizados, medios de comunicación tales como teléfonos y móviles; así como las imágenes publicitarias que representan la información material del servicio proporcionado (Cordero, 2019; Gancino, 2020; Gonzales, 2023, p. 32). Por ello; las organizaciones de servicios que destacan los aspectos tangibles en sus tácticas aquellos servicios donde el cliente acude al local para obtener el servicio.
- b) **FIABILIDAD:** Como Gonzales (2023) dice que, Rubio (citado en Parasuraman et al., 1988) la define como el alto nivel de fiabilidad y atención al detalle en la ejecución de servicios, cumpliendo consistentemente con los compromisos de entrega, provisión, resolución de problemas y establecimiento de plazos (p. 38). Así también; es la precisión del servicio proporcionado, considerando el tiempo de entrega, el cobro del servicio y la información proporcionada de forma clara, precisa y completa por parte de las organizaciones.
- c) **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Según Gonzales (2023) dice que, Rubio (citado en Parasuraman et al., 1988) se fundamenta en los compañeros como pieza esencial, dado que brindan servicio al poseer la habilidad de responder ágilmente a las demandas del usuario, ya sea, frente a un reclamo, críticas, inconvenientes, etc., para después proporcionarle una solución

(pp. 43-44). Por otra parte, se podría expresar que es la aptitud y el tiempo libre requerido por los miembros del equipo para proporcionar un óptimo servicio al cliente, ofreciendo las respuestas más adecuadas frente a cualquier inconveniente que pueda surgir.

- d) **SEGURIDAD:** Se trata de la inteligencia y diligencia de los trabajadores, junto con sus capacidades para infundir fiabilidad y seguridad (Cordero, 2019; Gancino, 2020; Gonzales, 2023, p. 51). Por otro lado, se enfoca en las percepciones del usuario sobre los servicios proporcionados. De igual manera, la prestación del servicio
- e) **EMPATÍA:** Sustenta Gonzales (2023) como manifiesta, Rubio (citado en Parasuraman et al., 1988) que la define como la personalización del servicio que no solo satisface las preferencias del usuario, sino que también fortalece la relación entre las organizaciones y sus clientes, mejorando así la lealtad y satisfacción (pp. 58-59). Es responsabilidad del usuario determinar si el proveedor del servicio tiene la aptitud para entender alguna queja o inconformidad a la entrega del servicio, de este modo se podrán resolver conflictos.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. ACTIVIDAD O TAREA. Es un trabajo o actividad específica que se realiza. Las tareas pueden ser obligatorias o realizadas por placer; sin embargo, el término se usa más a menudo para referirse a las obligaciones que las personas deben cumplir (ENCICLOPEDIA s/f).

2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Gestionar personas implica implementar estrategias y políticas consistentes para orientar las tareas y responsabilidades de las personas que los integran (Alvarado, 2022).

3. ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. Es la entidad encargada de cobrar impuestos, realizar auditorías para asegurar el cumplimiento de las leyes fiscales y aplicar acciones administrativas para garantizar el pago de las obligaciones tributarias, según el Ejecutivo (Barreto & Salinas, 2022).

4. ASISTENCIA TÉCNICA. El término asistencia se refiere al apoyo, ayuda o favor que una persona, institución o empresa ofrece a otra persona, comunidad o sociedad (Ucha, 2008, párr.1). Por otra parte, la asistencia técnica consiste en usar conocimientos especializados para ofrecer recomendaciones e instrucciones relacionadas con el proceso productivo.

transferencia de conocimientos, no simplemente la solución de un problema técnico, científico, profesional u otro específico, sin enseñar el cómo se lleva a cabo dicha actividad (La Torre, 2008, p.81).

5. ATENCIÓN. La atención es una habilidad universal en las personas, que las vuelve conscientes de su entorno y de eventos tanto internos como externos, también se llama concentración (Deborah, 2015, párr. 2).

6. Atractivo. Hace alusión a algo que posee la habilidad de atraer o suscitar interés en las personas. Puede referirse a objetos, lugares o circunstancias que llamen la atención o generen deseo. (Alegsa, 2023, párr. 1).

7. CALIDAD OBSERVADA. La eficacia de un producto o servicio se evalúa según la percepción del cliente. Aunque no siempre coincide

con la calidad objetiva basada en datos concretos, es crucial gestionar la calidad percibida, ya que influye significativamente en la decisión de compra. (Morocho & Burgos, 2018).

8. CAPACIDAD. En términos generales, se refiere a la aptitud de alguien para llevar a cabo una actividad de manera exitosa y eficiente, ya sea en el ámbito físico, mental o emocional. (Barreto & Salinas, 2022).

9. CERTEZA. La certeza es el conocimiento indiscutible sobre un cierto orden de cosas. Es un saber que se distingue por ser verdadero sin posibilidad de ser negado (ENCICLOPEDIA, s/f).

10. COMPETENCIA. Es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que se aplican en el desempeño exitoso de un trabajo o puesto, integrando en un sistema diferentes conocimientos, experiencias, habilidades mentales, actitudes, valores, motivos, aptitudes y capacidades que permiten realizar tareas y actividades con éxito (Schmidt, 2006, p. 2).

11. CONOCIMIENTO. Es el conjunto de información, habilidades, experiencias y comprensiones adquiridas por un individuo o colectividad a lo largo del tiempo. Este concepto no solo abarca datos y hechos, sino también la capacidad de interpretar, analizar y aplicar dicha información en contextos diversos (Canals, 2003, párr. 9).

12. CULTURA ORGANIZACIONAL. Son las convicciones y normativas que definen la conducta y las decisiones de los integrantes de una entidad. La cultura organizacional es crucial para el triunfo de una compañía al fijar identidad, valores comunes, guiar el comportamiento, atraer y retener talento, y fomentar un ambiente laboral favorable (Cordero, 2019; Orrillo, 2019).

13. DEDICACIÓN. Dedicar tiempo, esfuerzo o recursos a una actividad particular, ya sea en el trabajo, en lo personal o en aspectos religiosos (Alegsa, 2023, párr. 1).

14. DISEÑO. Es un esquema que organiza los elementos de manera óptima para lograr un objetivo particular. Representa una descripción de la filosofía laboral de la Oficina. (Neuhart et al., 1989,

pp. 14-15).

15. EFICIENTE. Término que evalúa la capacidad o cualidad de un sistema o sujeto para alcanzar un objetivo determinado, reduciendo al mínimo el uso de recursos (Fernández-Ríos y Sánchez, 2017, párr. 9).

16. ENGAGEMENT INSTITUCIONAL. Se refiere al compromiso y la interacción continua que una entidad, ya sea una universidad o empresa, sostiene con sus diferentes grupos de interés, como estudiantes, empleados, comunidades, clientes o usuarios (Arce, 2020).

17. ENTIDAD. Esto constituye la esencia o forma de algo. | Ser o entidad. | Valor o importancia de las cosas. | Colectividad, institución, establecimiento, grupo o empresa (Salvador, 2020, párr. 2). Se refiere a cualquier cosa que pueda ser vista como una unidad, tanto lo concreto como lo abstracto, siempre que exista y se distinga de lo demás. Por lo tanto, el término puede aplicarse a una persona, un animal, una empresa e incluso, en ciertos casos, a una colectividad vista como una unidad (Adrián, 2024, párr. 2).

18. ENTORNO FÍSICO. El medio físico es el conjunto de todos los factores externos, tanto vivos (bióticos) como no vivos (abióticos), a los que está expuesta una comunidad. Estos factores externos conforman el entorno de dicha comunidad. Entre los principales factores abióticos están la luz,

la temperatura, el agua y los gases atmosféricos, que afectan la forma y función del individuo. (Plataforma de Derecho y Ciencias Sociales, 2022).

19. ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN. Se centran en sus propias acciones para incrementar la satisfacción del cliente y asegurar que se sientan contentos con los servicios proporcionados, como conocer expectativas, probar el servicio, detectar puntos negativos, analizar datos, etc. (Delgado & Vásquez, 2021).

20. EXPERIENCIA PERSONAL. Es el hecho de haber visto, sentido o sabido algo. La experiencia es el tipo de conocimiento que surge de estas vivencias u observaciones (Pérez, 2021, párr. 1).

21. HABILIDAD. La habilidad se refiere al control, por parte de la persona, de acciones intelectuales y prácticas, organizadas, necesarias para la regulación racional de la actividad (Rojas y Errasti, 2018).

22. IMAGEN INSTITUCIONAL. La imagen estereotípica de una institución se fundamenta en la percepción que tienen de ella tanto los empleados como los usuarios (Izquierdo, 2021).

23. INFORMACIÓN. Es un grupo de datos sobre algún evento, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto específico adquieren significado, cuyo objetivo puede ser disminuir la incertidumbre o aumentar el conocimiento sobre algo (Thompson, 2008).

24. JUICIO SUBJETIVO. El juicio subjetivo es aquel relacionado con la perspectiva del sujeto cognoscente, una consciencia individual que cambia de una persona a otra. Está condicionado por las experiencias personales, los sentimientos, las creencias, las costumbres y la cultura (Loyo, s/f, párr. 2).

25. LEALTAD. El término lealtad se refiere a un valor presente en las personas. La lealtad es una virtud que se forma en la conciencia humana. Implica mantener los acuerdos establecidos bajo cualquier circunstancia. Es el cumplimiento de un compromiso hacia los demás, una persona debe defender sus creencias, siendo genuinamente fiel y leal (DEFINICION.CO, 2015, párr. 1). Igualmente, el concepto de Lealtad puede ser visto como

un valor y una virtud personal que implica ser fiel y no decepcionar a quienes confían en nosotros y en nuestras creencias. Esto significa cumplir con honor y mostrar gratitud hacia los demás. Uno puede ser leal a un familiar, a un amigo y en el ámbito laboral (Campusano, 2020, párr. 3).

26. MECANISMOS DE ATENCIÓN. Se establecen horarios de atención y trabajo y se incorporan normas para quejas y sugerencias, promoviendo así la confianza y seguridad al tratar con el público (Gómez et al., 2021).

27. NECESIDAD. Es la percepción de falta o insuficiencia, tanto

material como inmaterial, que el ser humano siente como resultado de sus necesidades físicas o espirituales. Esta percepción necesita ser aliviada a través del consumo de bienes y servicios para poder sobrevivir y crecer. (Asociación Fondo de Investigaciones y Editores, 2007, p. 66).

28. PROBLEMA. Grupo de hechos o condiciones que complican alcanzar un objetivo. Inquietud o preocupación. Enunciado planteado para descubrir cómo lograr un resultado teniendo ciertos datos conocidos. (Seminario sobre argumentación e interpretación jurídica, s/f).

29. PROCESO. Se define como un conjunto de actividades interconectadas que, utilizando una o varias entradas de materiales o información, producen una o varias salidas también de materiales o información con valor agregado. Los procesos deben ser gestionados adecuadamente utilizando diversas herramientas de gestión de procesos. Asimismo, un proceso es una serie de acciones y tareas que se llevan a cabo de manera secuencial, y que en su conjunto aportan valor añadido a los clientes (Maldonado, 2018, p. 7).

30. REPUTACIÓN ORGANIZACIONAL. Visión de la reputación basada en atributos o señales. Perspectiva de la organización respecto a los grupos de interés (Pazmiño et al., 2019).

31. RESPUESTA. La palabra respuesta, en líneas generales, se refiere a la acción de contestar algo, ya sea una pregunta que alguien nos hace sobre alguna cuestión, o a una persona que nos está llamando o necesitando

para algo. Siempre será una solución concreta a una duda o inquietud específica que alguien tiene. Por esta razón, las respuestas son muy importantes, ya que despejan dudas y clarifican situaciones en muchos casos (Ucha, 2009).

32. SEGURIDAD. La seguridad es una sensación y percepción, donde una persona siente que no debe preocuparse ni protegerse, es decir, se siente libre de cualquier amenaza o riesgo (Duque, 2021).

33. SERVICIOS. Son las acciones económicas que llevan a cabo

las personas o instituciones para cubrir directamente las necesidades de otros, mediante su prestación, asistencia o apoyo, sin producir bienes materiales. (Asociación Fondo de Investigaciones y Editores, 2007, p. 84).

34. SISTEMAS. Un sistema es un grupo de elementos que colaboran de manera coordinada e interactúan constantemente para lograr objetivos comunes. Se puede identificar claramente por una frontera que lo delimita y opera en un entorno con el cual puede tener una relación estrecha. Cada uno de estos elementos puede ser un subsistema, es decir, un sistema de menor complejidad o tamaño, y a la inversa, cada uno de estos sistemas puede ser parte de un sistema más grande, llamado supersistema. (Domínguez y López, 2017).

35. USUARIOS. Son individuos o entidades que compran, usan o disfrutan productos o servicios, tanto tangibles como intangibles, como consumidores finales, ya sea en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando fuera del ámbito empresarial o profesional. (del Real, 2024, párr. 6).

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

• Dimensiones:

(D1.1) Elementos tangibles

- Apariencia = forma o diseño de un lugar visualmente atractivo.
- Instalaciones = equipos, sistemas y servicios mínimo-necesarios.
- Uniforme = conjunto de prendas de vestir de una organización.
- Ambientación = creación de un entorno físico satisfactorio.

(D1.2) Fiabilidad

- Plazos de entrega = tiempo mínimo para terminar una solicitud.
- Soluciones = respuesta a un problema o necesidad específica.
- Confianza = seguridad y certeza del cumplimiento de una tarea.
- Tiempo mínimo = período corto para cumplir con una actividad.

- Registros = información ordenada de una serie de eventos.
- (D1.3) Capacidad de respuesta
- Procesos internos = actividades o tareas privadas de una entidad.
- Servicio = conjuntos de procesos para satisfacer una necesidad.
- Ayuda = asistencia o apoyo que brinda una persona a otra.
- Sobrecarga = número de tareas que excede la capacidad normal. (D1.4) Seguridad
- Capacitación = proceso de adquirir conocimientos productivos.
- Compromiso = dedicación y lealtad de una persona a una entidad.
- Productivo = capacidad de realizar tareas de forma eficiente.
- Soporte = asistencia técnica que se brinda a los usuarios.
- (D1.5) Empatía
- Atención personalizada = servicio o asistencia adaptada a alguien.
- Destreza = habilidad o competencia innata para hacer una tarea.
- Conocimientos = conjunto de información o experiencia personal.
- Opinión = creencia o juicio subjetivo sobre un tema o suceso.
- Horario de atención = período de tiempo de atención al usuario.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTO		
Calidad de servicio	"Es el conjunto de estrategias y acciones encaminadas a mejorar la satisfacción del usuario, así como la relación con una entidad" (Albujar, 2022).	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia. • Instalaciones. • Uniforme. • Ambientación. • Plazos de entrega. • Soluciones. 	Según el Puntaje	Cuestionario de 22 ítems.		
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza. • Tiempo mínimo. • Registros. • Procesos internos. 				
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio. • Ayuda. • Sobrecarga. • Capacitación. 			1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Escala ORDINAL
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Productivo. • Soporte. • Atención personalizada. 				
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Destreza. • Conocimientos. • Opinión. • Horario de atención. 				

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo aplicativo, pues usó los conocimientos obtenidos y también fue de tipo derivado, ya que, ofreció soluciones según la investigación y las organizó de forma práctica (Hernández & Mendoza, 2018, p. 82).

3.1.1. ENFOQUE

Esta investigación científica adoptó un enfoque cuantitativo. Debido a que; según Hernández y Mendoza (2018) la recopilación de información permitió validar hipótesis utilizando mediciones cuantitativas y análisis estadísticos rigurosos (pp. 84-85).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El presente estudio se basa en un nivel descriptivo porque tiene como objetivo aclarar las propiedades y características del fenómeno analizado, es decir, para medir o recopilar información sobre los conceptos o variables a los que se refieren de forma independiente o colectiva (Hernández & Mendoza, 2018, p. 88).

3.1.3. DISEÑO

Fue un diseño no experimental porque se observó un fenómeno tal como ocurre en un contexto natural para su análisis. Se basa en categorías, conceptos, eventos, asociaciones o contextos que ocurren sin intervención directa (Hernández & Mendoza, 2018, p. 91).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Un total de 16,317 contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco, que formaron parte de las actividades de la organización. En general, solo el 37,5% de los usuarios visitan regularmente dicho municipio.

3.2.2. MUESTRA

La muestra fue de 375 contribuyentes (usuarios) que se observaron en el desarrollo de las actividades en la municipalidad de Huánuco.

Tamaño de la muestra. En situaciones donde se dispone del tamaño exacto de la población, se recomienda aplicar esta fórmula estadística.

$$n = \frac{N \cdot (Z^2_{\alpha/2}) \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + N \cdot (Z^2_{\alpha/2}) \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- $N = 16,317$ (número total de CONTRIBUYENTES)
- $Z = 1.96$ (95% de confiabilidad)
- $p = 0.50$ (50% de probabilidad de ser un CONTRIBUYENTE)
- $q = 0.50$ (50% de probabilidad de no ser un CONTRIBUYENTE)
- $e = 0.05$ (5% del margen de error que se prevé cometer)

$$n = \frac{16317 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times 16316 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} = \frac{15670.8}{41.7504} = 375.34 \rightarrow \boxed{n = 375}$$

La muestra de contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Huánuco fue determinada de forma **probabilística**, según el muestreo aleatorio simple mediante el SPSS v.27.0. Es un método en el que todos los elementos tienen igual oportunidad de ser elegidos, tomando en cuenta: definir población, tamaño, asignar números, seleccionar aleatoriamente y realizar análisis.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según Hernández y Mendoza (2018) dicen que la recolección de datos son fases clave en la investigación que requieren la selección

adecuada de herramientas y métodos, así como la preparación precisa de observaciones, registros y mediciones para garantizar un análisis efectivo (p. 95).

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ÍTEMS
1. Encuesta	1.1. Cuestionario	Para la obtención de datos

La **Encuesta**, se utiliza para recopilar información de usuarios, de diversos grupos de personas, agencias y organizaciones públicas relacionadas con la temática del estudio científico.

El **Cuestionario**, instrumento escogido para encuestar a 375 contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco, instrumento de 22 ítems construido con criterio, recogiendo a detalle los datos de cada encuestado.

Cuestionario de la **Calidad de servicio** (Anexo N.º 02): El instrumento de estudio se compuso de un tema, una introducción, un método de desarrollo y el objetivo de la investigación. Además, incluye 5 dimensiones y 22 indicadores asociados (**Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía**).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Técnicas. El uso combinado de estadística y herramientas de análisis de datos fue fundamental para interpretar de manera precisa la información obtenida de la muestra representativa de usuarios.

- **Estadística descriptiva**, procesó y organizó los datos estadísticos de las variables en estudio y sus dimensiones.

- **Procesamiento y análisis de datos.** Se utilizaron herramientas estadísticas avanzadas, SPSS versión 27 y MS Excel 2021, para el análisis y presentación efectiva de los datos a través de cuadros estadísticos y diagramas de barras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

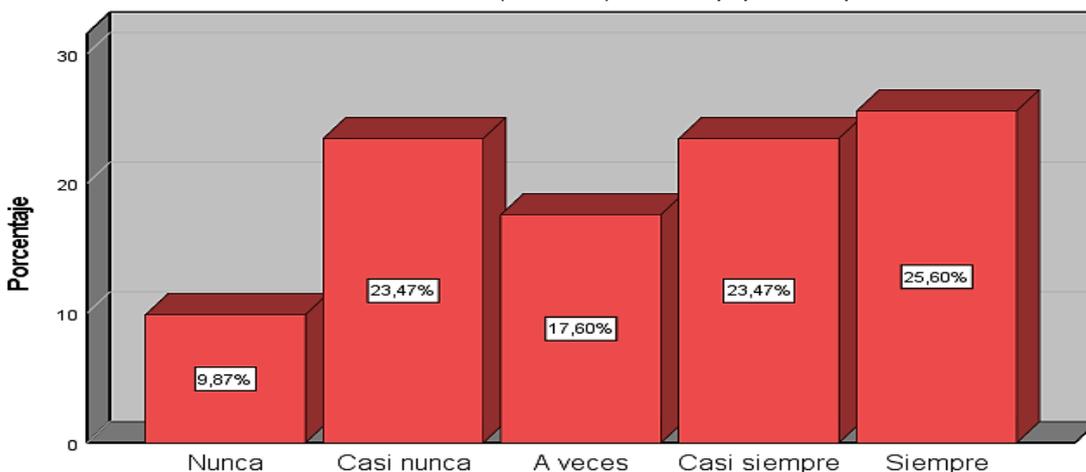
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene equipos de apariencia moderna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	9,9	9,9	9,9
	Casi nunca	88	23,5	23,5	33,3
	A veces	66	17,6	17,6	50,9
	Casi siempre	88	23,5	23,5	74,4
	Siempre	96	25,6	25,6	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 2

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene equipos de apariencia moderna



Nota. tabla 3

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 3, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron una apariencia moderna en un 9.87% (nunca), 23.47% (casi nunca), 17.60% (a veces), 23.47% (casi siempre) y 25.60% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover la implementación de iluminación LED moderna para destacar la arquitectura nocturna, junto con servicios en línea que minimizan las visitas presenciales, y la instalación de paneles solares para disminuir la dependencia de energías convencionales, representa un avance significativo hacia una

gestión sostenible y eficiente.

Tabla 4

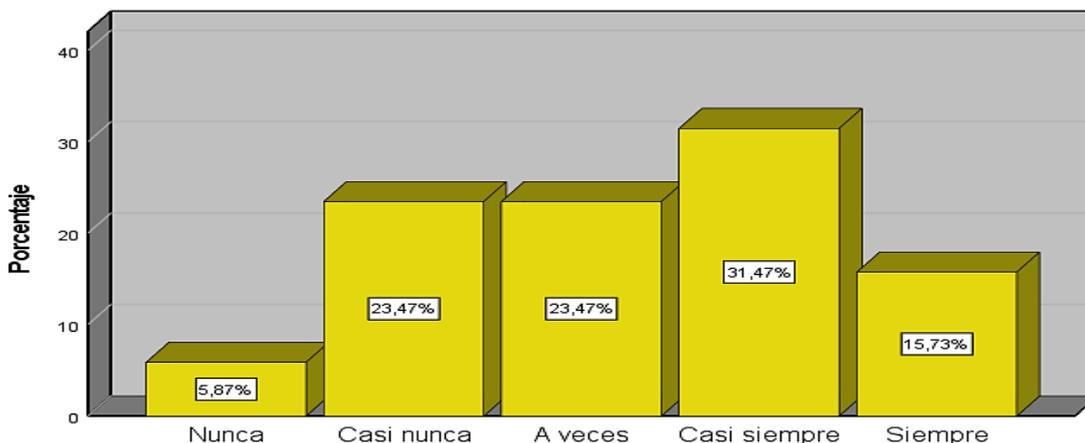
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones visualmente atractivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	22	5,9	5,9	5,9
Casi nunca	88	23,5	23,5	29,3
A veces	88	23,5	23,5	52,8
Casi siempre	118	31,5	31,5	84,3
Siempre	59	15,7	15,7	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 3

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones visualmente atractivas



Nota. tabla 4

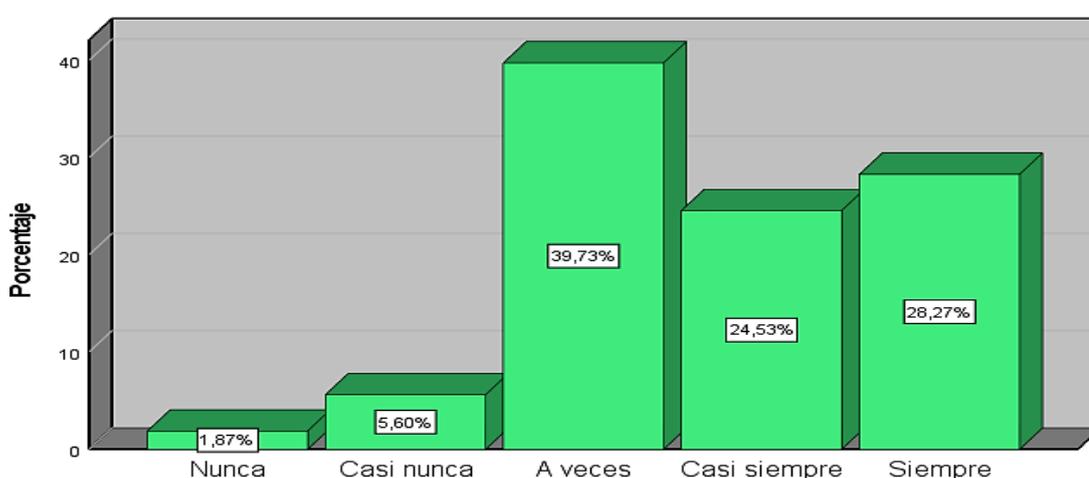
Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 4, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron instalaciones visualmente atractivas en un 5.87% (nunca), 23.47% (casi nunca), 23.47% (a veces), 31.47% (casi siempre) y 15.73% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover el uso de fachadas con materiales contemporáneos, como vidrio, acero y paneles compuestos, junto a líneas limpias y formas geométricas, enriquece el diseño arquitectónico moderno, la integración de luces decorativas en áreas estratégicas contribuye a lograr ambientes acogedores, mientras que los jardines verticales benefician la calidad del aire.

Tabla 5*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal bien vestido y aseado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	1,9	1,9	1,9
Casi nunca	21	5,6	5,6	7,5
A veces	149	39,7	39,7	47,2
Casi siempre	92	24,5	24,5	71,7
Siempre	106	28,3	28,3	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 4*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal bien vestido y aseado*

Nota. tabla 5

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 5, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron al personal bien vestido y aseado en un 1.87% (nunca), 5.60% (casi nunca), 39.73% (a veces), 24.53% (casi siempre) y 28.27% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover la aplicación de un código de vestimenta adecuado al entorno laboral es esencial para mantener una imagen profesional y cohesiva, especificando el tipo de ropa apropiada para cada rol que sean cómodos y adecuados, además asegurar que las instalaciones dispongan de baños limpios.

Tabla 6

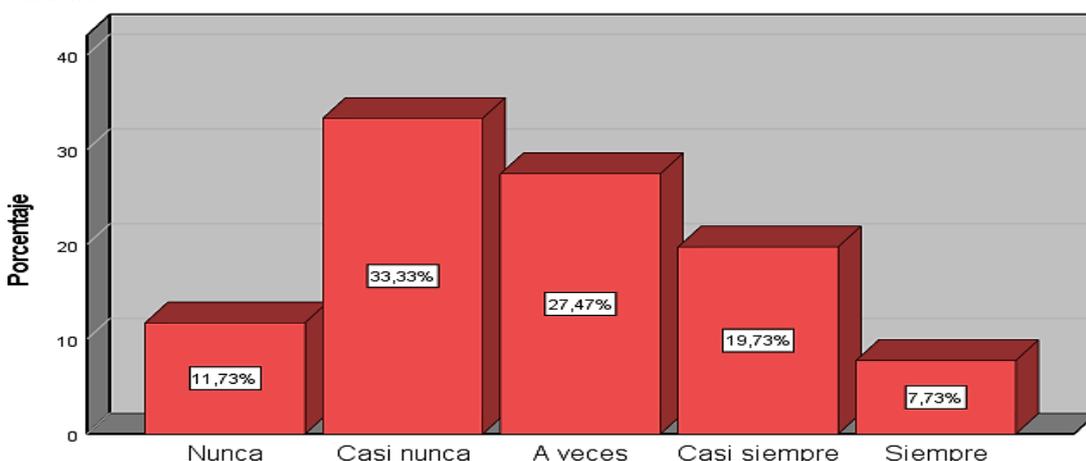
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones según el tipo de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	11,7	11,7	11,7
	Casi nunca	125	33,3	33,3	45,1
	A veces	103	27,5	27,5	72,5
	Casi siempre	74	19,7	19,7	92,3
	Siempre	29	7,7	7,7	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 5

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones según el tipo de servicio



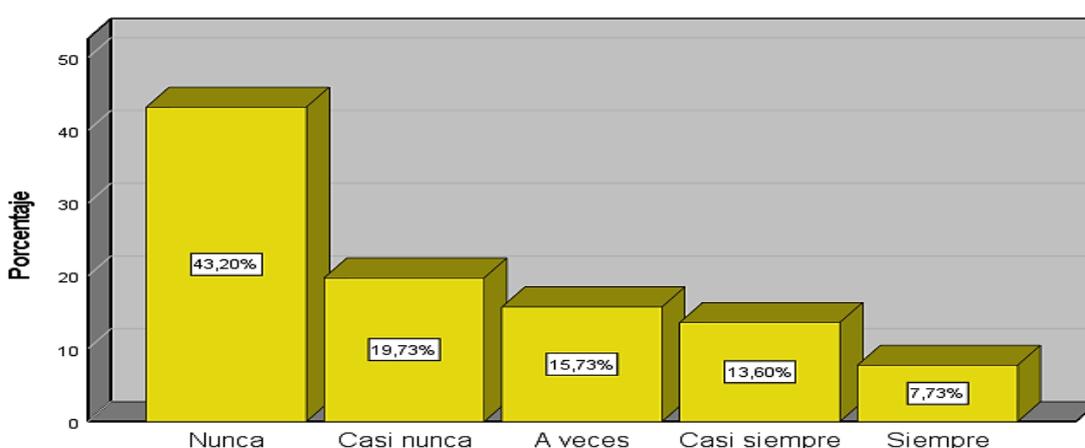
Nota. tabla 6

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 6, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron las instalaciones según el servicio en un 11.73% (nunca), 33.33% (casi nunca), 27.47% (a veces), 19.73% (casi siempre) y 7.73% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover áreas de espera bien organizadas con asientos suficientes y señalización clara es esencial para una experiencia positiva del visitante. Implementar sistemas de gestión de filas digitales optimiza el tiempo de espera y mejora la satisfacción del usuario en una zona de trabajo ergonómica.

Tabla 7*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), cumple con los plazos establecidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	162	43,2	43,2	43,2
	Casi nunca	74	19,7	19,7	62,9
	A veces	59	15,7	15,7	78,7
	Casi siempre	51	13,6	13,6	92,3
	Siempre	29	7,7	7,7	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas**Figura 6***La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), cumple con los plazos establecidos**Nota.* tabla 7

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 7, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron el cumplimiento de plazos establecidos en un 43.20% (nunca), 19.73% (casi nunca), 15.73% (a veces), 13.60% (casi siempre) y 7.73% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover la adecuada asignación de recursos humanos y materiales para evitar cuellos de botella en los proyectos, por lo que; la implementación de un sistema de seguimiento en tiempo real y la capacitación en gestión del tiempo y productividad aumentarán la eficiencia.

Tabla 8

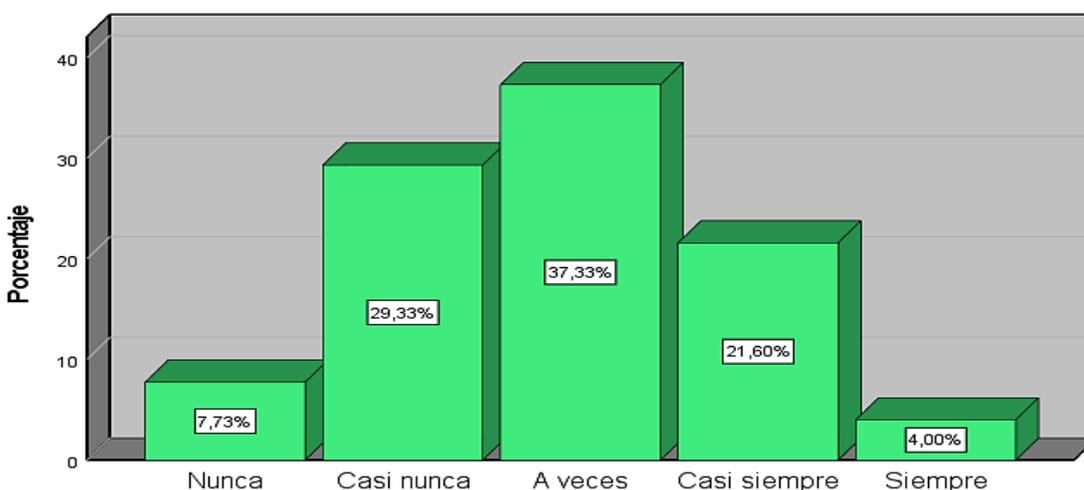
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), muestra interés por solucionar los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	7,7	7,7	7,7
	Casi nunca	110	29,3	29,3	37,1
	A veces	140	37,3	37,3	74,4
	Casi siempre	81	21,6	21,6	96,0
	Siempre	15	4,0	4,0	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 7

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), muestra interés por solucionar los problemas



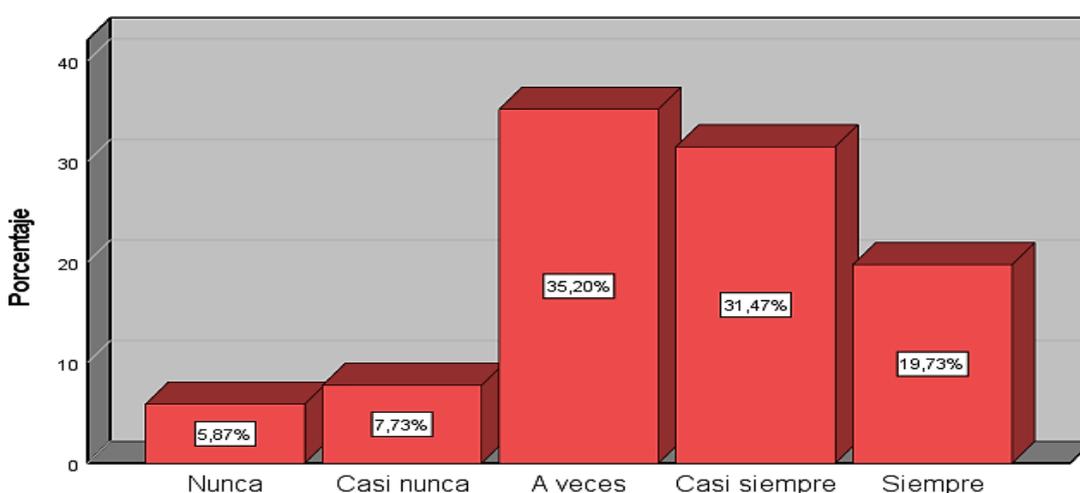
Nota. tabla 8

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 8, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron el interés de solucionar problemas en un 7.73% (nunca), 29.33% (casi nunca), 37.33% (a veces), 21.60% (casi siempre) y 4.00% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover el uso de metodologías ágiles como Scrum o Kanban facilitando una gestión de proyectos flexible y adaptativa, permitiendo ajustes rápidos ante nuevas necesidades, mientras que el uso de paneles de control en tiempo real asegura transparencia y accesibilidad.

Tabla 9*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), transmite seguridad y confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	29	7,7	7,7	13,6
	A veces	132	35,2	35,2	48,8
	Casi siempre	118	31,5	31,5	80,3
	Siempre	74	19,7	19,7	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas**Figura 8***La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), transmite seguridad y confianza**Nota.* tabla 9**Descripción e interpretación**

El análisis de los datos presentados en la Tabla 9, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron la transmisión de seguridad y confianza en un 5,87% (nunca), 7,73% (casi nunca), 35,20% (a veces), 31,47% (casi siempre) y 19,73% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover canales de comunicación claros y accesibles para que los ciudadanos puedan expresar sus preocupaciones y recibir respuestas oportunas. Además, los presupuestos participativos permiten una mayor involucración de la comunidad en la toma de decisiones estratégicas.

Tabla 10

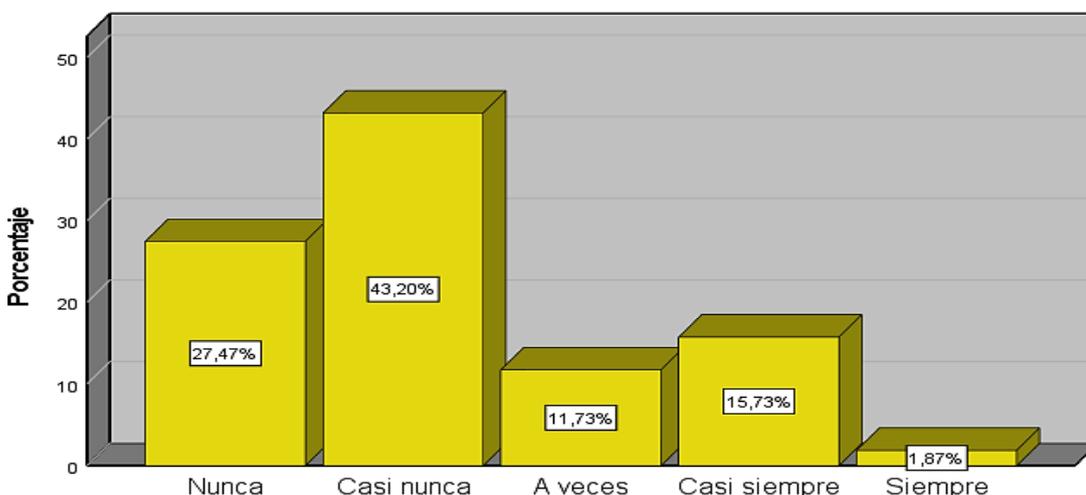
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), realiza los trámites en el tiempo adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	103	27,5	27,5	27,5
	Casi nunca	162	43,2	43,2	70,7
	A veces	44	11,7	11,7	82,4
	Casi siempre	59	15,7	15,7	98,1
	Siempre	7	1,9	1,9	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 9

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), realiza los trámites en el tiempo adecuado



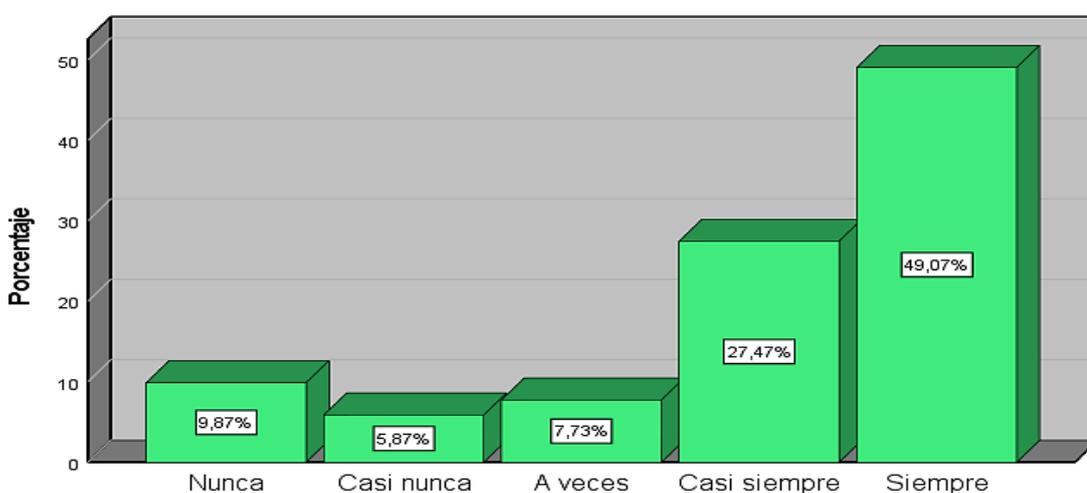
Nota. tabla 10

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 10, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron la ejecución de trámites en el tiempo adecuado en un 27.47% (nunca), 43.20% (casi nunca), 11.73% (a veces), 15.73% (casi siempre) y 1.87% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover la elaboración de un mapeo detallado de los procesos actuales es crucial para identificar cuellos de botella y áreas de mejora, simplificando procedimientos administrativos mediante la eliminación de pasos innecesarios y la reducción de la ineficiencia.

Tabla 11*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), mantiene sus registros de forma correcta*

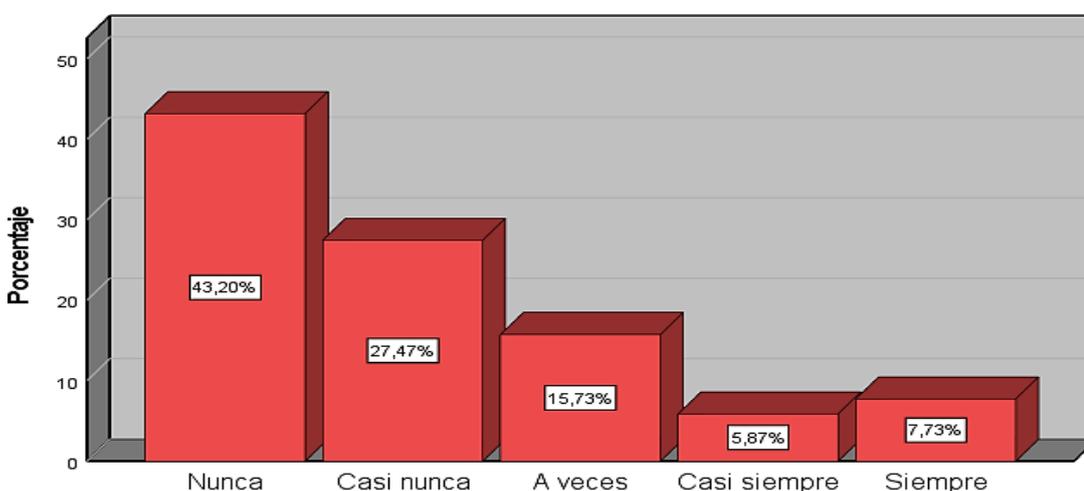
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	9,9	9,9	9,9
	Casi nunca	22	5,9	5,9	15,7
	A veces	29	7,7	7,7	23,5
	Casi siempre	103	27,5	27,5	50,9
	Siempre	184	49,1	49,1	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas**Figura 10***La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), mantiene sus registros de forma correcta**Nota.* tabla 11**Descripción e interpretación**

El análisis de los datos presentados en la Tabla 11, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron la organización de registros de forma correcta en un 9.87% (nunca), 5.87% (casi nunca), 7.73% (a veces), 27.47% (casi siempre) y 49.07% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover la digitalización de documentos a través del escaneo que mejora el acceso a la información y optimiza el uso del espacio de almacenamiento, al tiempo que la implementación de protocolos claros para el archivo y clasificación garantiza la uniformidad y estandarización.

Tabla 12*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), informa sobre los procesos internos*

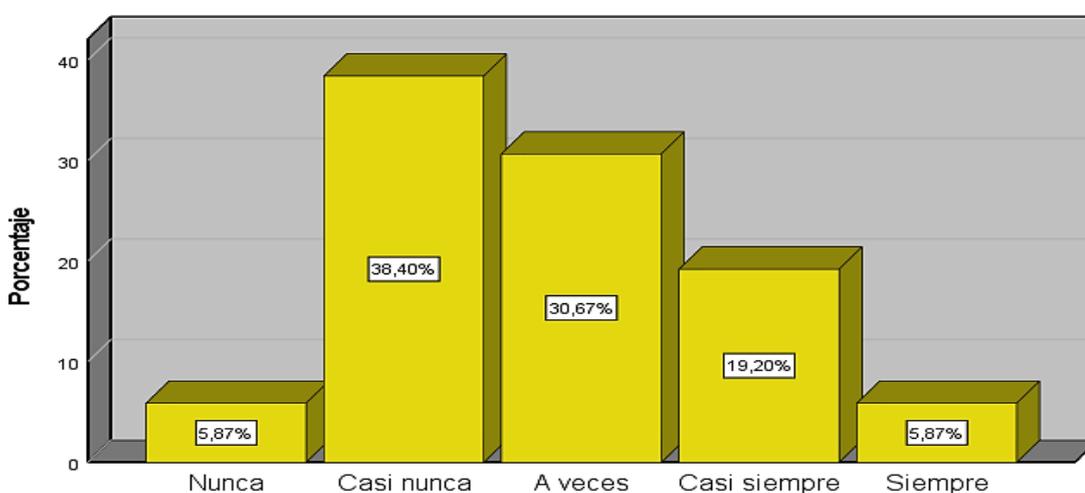
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	162	43,2	43,2	43,2
	Casi nunca	103	27,5	27,5	70,7
	A veces	59	15,7	15,7	86,4
	Casi siempre	22	5,9	5,9	92,3
	Siempre	29	7,7	7,7	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas**Figura 11***La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), informa sobre los procesos internos**Nota.* tabla 12**Descripción e interpretación**

El análisis de los datos presentados en la Tabla 12, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron los informes de los procesos internos en un 43.20% (nunca), 27.47% (casi nunca), 15.73% (a veces), 5.87% (casi siempre) y 7.73% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover el establecimiento de plantillas estándar para los informes que abarquen secciones esenciales, junto con la formación del personal en análisis de datos, para optimizar la precisión y claridad de la información presentada o recopilada.

Tabla 13*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda un servicio rápido y eficiente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	144	38,4	38,4	44,3
	A veces	115	30,7	30,7	74,9
	Casi siempre	72	19,2	19,2	94,1
	Siempre	22	5,9	5,9	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas**Figura 12***La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda un servicio rápido y eficiente**Nota.* tabla 13

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 13, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron un servicio rápido y eficiente en un 5.87% (nunca), 38.40% (casi nunca), 30.67% (a veces), 19.20% (casi siempre) y 5.87% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover el análisis y simplificación de los procedimientos administrativos mediante herramientas de automatización es para eliminar pasos innecesarios, reducir la redundancia y liberar tiempo para enfocarse en actividades más complejas y estratégicas.

Tabla 14

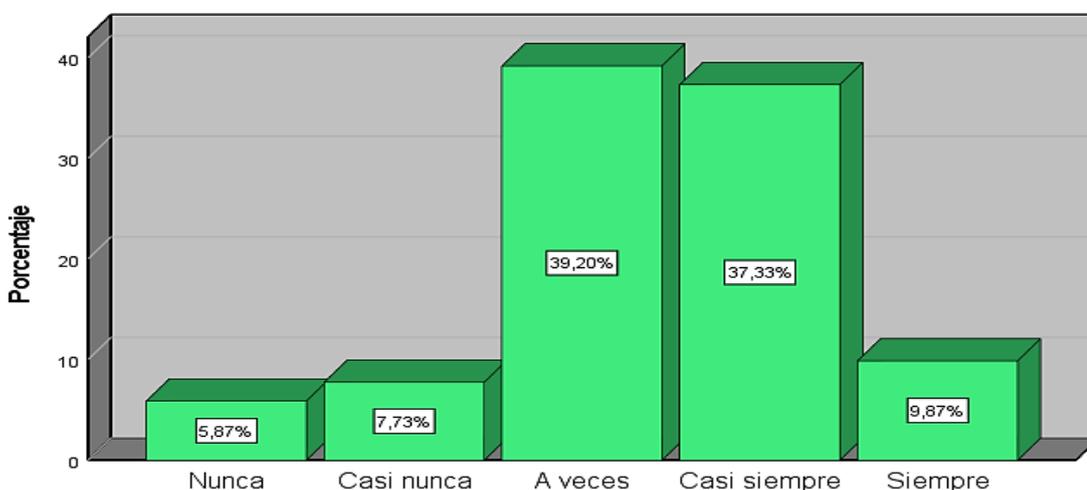
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que ayude a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	29	7,7	7,7	13,6
	A veces	147	39,2	39,2	52,8
	Casi siempre	140	37,3	37,3	90,1
	Siempre	37	9,9	9,9	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 13

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que ayude a los usuarios



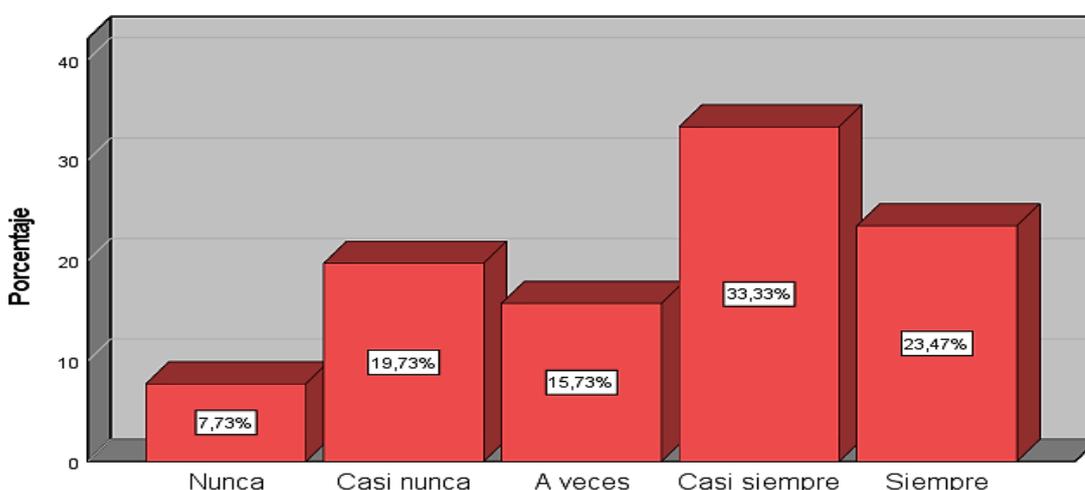
Nota. tabla 14

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 14, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron personal dispuesto a ayudar a los usuarios en un 5.87% (nunca), 38.40% (casi nunca), 30.67% (a veces), 19.20% (casi siempre) y 5.87% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover programas de capacitación en atención al cliente que integren habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas, junto con las habilidades interpersonales, resultan esenciales para mejorar la calidad de las interacciones con los ciudadanos.

Tabla 15*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal ocupado para atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	7,7	7,7	7,7
	Casi nunca	74	19,7	19,7	27,5
	A veces	59	15,7	15,7	43,2
	Casi siempre	125	33,3	33,3	76,5
	Siempre	88	23,5	23,5	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

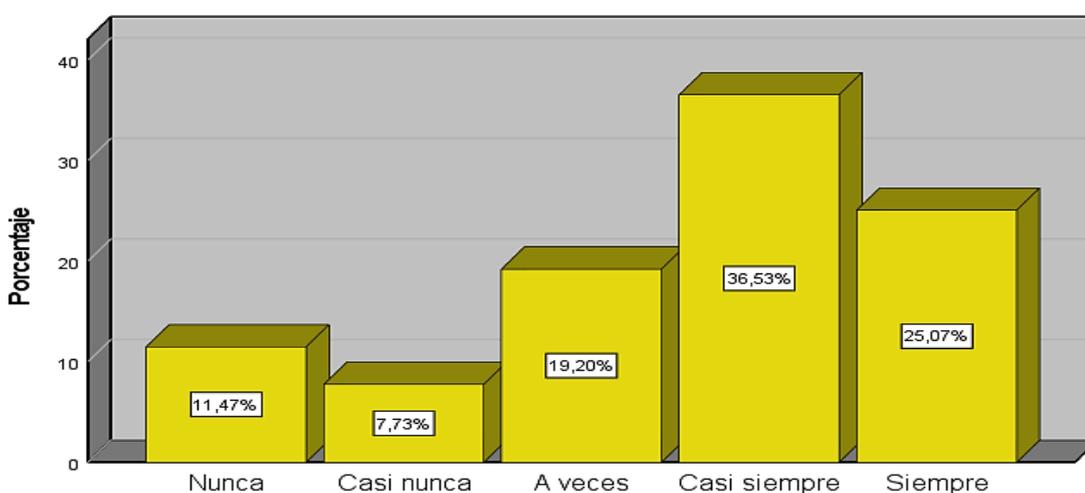
Nota. encuestas realizadas**Figura 14***La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal ocupado para atención**Nota.* tabla 15**Descripción e interpretación**

El análisis de los datos presentados en la Tabla 15, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron personal ocupado para atención en un 7.73% (nunca), 19.73% (casi nunca), 15.73% (a veces), 33.33% (casi siempre) y 23.47% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover la formación del personal en herramientas tecnológicas para mejorar la atención al público y optimizar los procesos, garantizando una distribución equitativa de tareas que previene la sobrecarga laboral y permite focalizarse en un servicio de calidad.

Tabla 16*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado y confiable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	11,5	11,5	11,5
	Casi nunca	29	7,7	7,7	19,2
	A veces	72	19,2	19,2	38,4
	Casi siempre	137	36,5	36,5	74,9
	Siempre	94	25,1	25,1	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 15*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado y confiable*

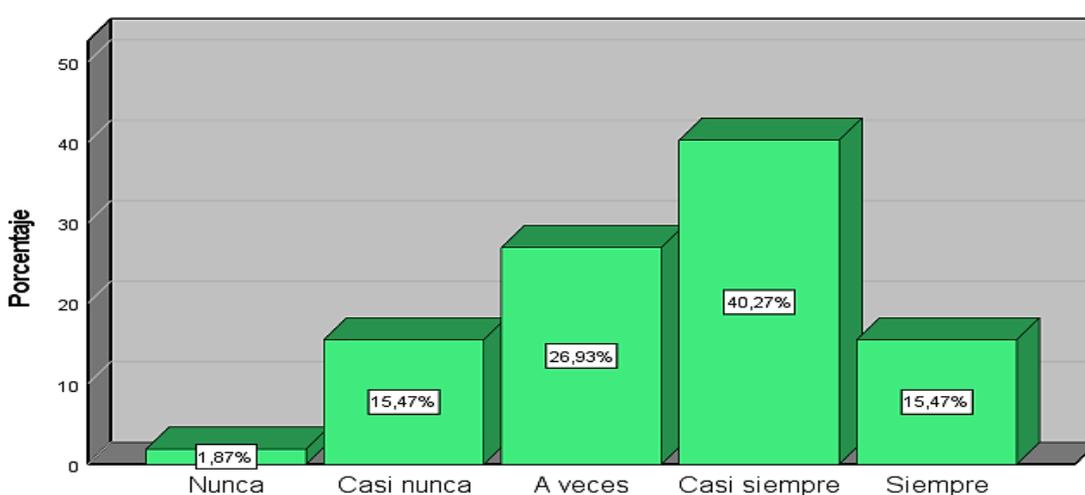
Nota. tabla 16

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 16, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron personal capacitado y confiable en un 11.47% (nunca), 7.73% (casi nunca), 19.20% (a veces), 36.53% (casi siempre) y 25.07% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover criterios claros y específicos para la selección de personal, garantizando que los candidatos posean las habilidades y competencias necesarias, asimismo, el desarrollo de habilidades de liderazgo en el personal para capacitarlos para asumir roles de mayor responsabilidad.

Tabla 17*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que transmite seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	1,9	1,9	1,9
	Casi nunca	58	15,5	15,5	17,3
	A veces	101	26,9	26,9	44,3
	Casi siempre	151	40,3	40,3	84,5
	Siempre	58	15,5	15,5	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

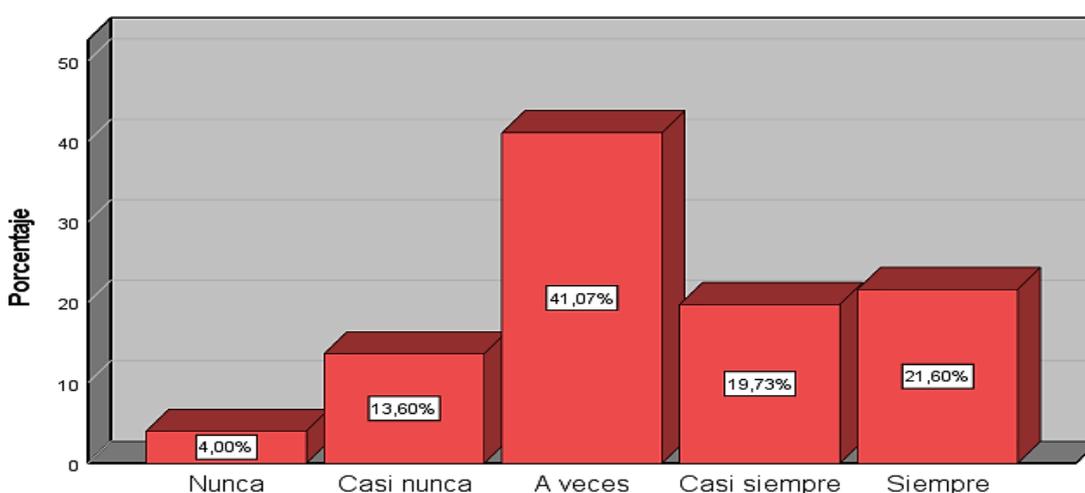
Nota. encuestas realizadas**Figura 16***La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que transmite seguridad**Nota.* tabla 17

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 17, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron personal que transmite seguridad en un 1.87% (nunca), 15.47% (casi nunca), 26.93% (a veces), 40.27% (casi siempre) y 15.47% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover el desarrollo de habilidades de comunicación efectivas para transmitir información de manera clara y segura, con un conocimiento exhaustivo de los procesos y servicios municipales, lo que permitirá afrontar con confianza las consultas ciudadanas.

Tabla 18*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal educado y productivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	51	13,6	13,6	17,6
	A veces	154	41,1	41,1	58,7
	Casi siempre	74	19,7	19,7	78,4
	Siempre	81	21,6	21,6	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

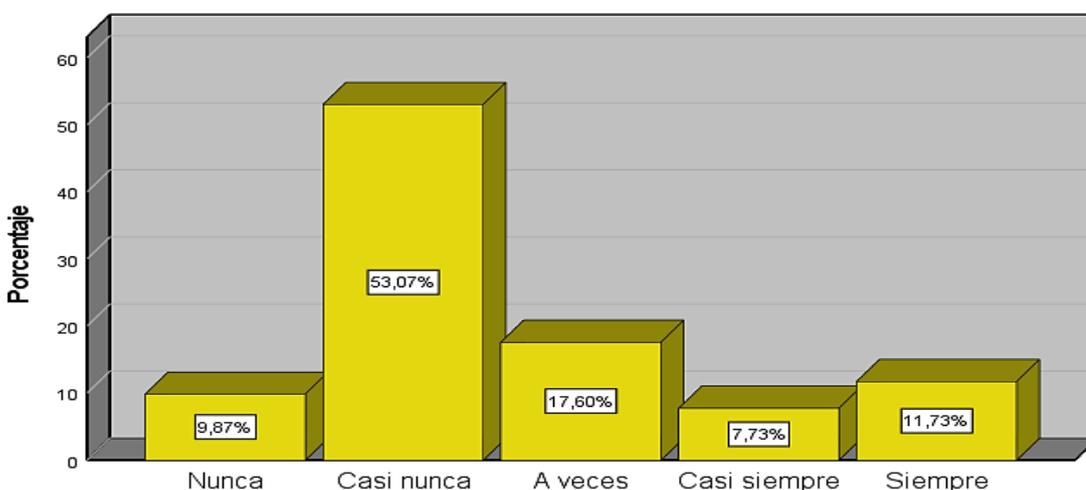
Nota. encuestas realizadas**Figura 17***La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal educado y productivo**Nota.* tabla 18

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 18, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron personal educado y productivo en un 4.00% (nunca), 13.60% (casi nunca), 41.07% (a veces), 19.73% (casi siempre) y 21.60% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover evaluaciones de desempeño regulares con la principal finalidad de identificar fortalezas y áreas de mejora, permitiendo ofrecer feedback constructivo y elaborar planes de desarrollo personal que guíen el crecimiento profesional de cada empleado.

Tabla 19*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda soporte continuo a su personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	9,9	9,9	9,9
	Casi nunca	199	53,1	53,1	62,9
	A veces	66	17,6	17,6	80,5
	Casi siempre	29	7,7	7,7	88,3
	Siempre	44	11,7	11,7	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas**Figura 18***La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda soporte continuo a su personal**Nota.* tabla 19**Descripción e interpretación**

El análisis de los datos presentados en la Tabla 19, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron buen soporte continuo al personal en un 9.87% (nunca), 53.07% (casi nunca), 17.60% (a veces), 7.73% (casi siempre) y 11.73% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover programas de mentoría que incluyan a empleados experimentados con nuevos miembros del equipo para una eficaz transferencia de conocimientos y habilidades, además, reuniones periódicas que permitan discutir progresos, superar desafíos y planificar mejoras.

Tabla 20

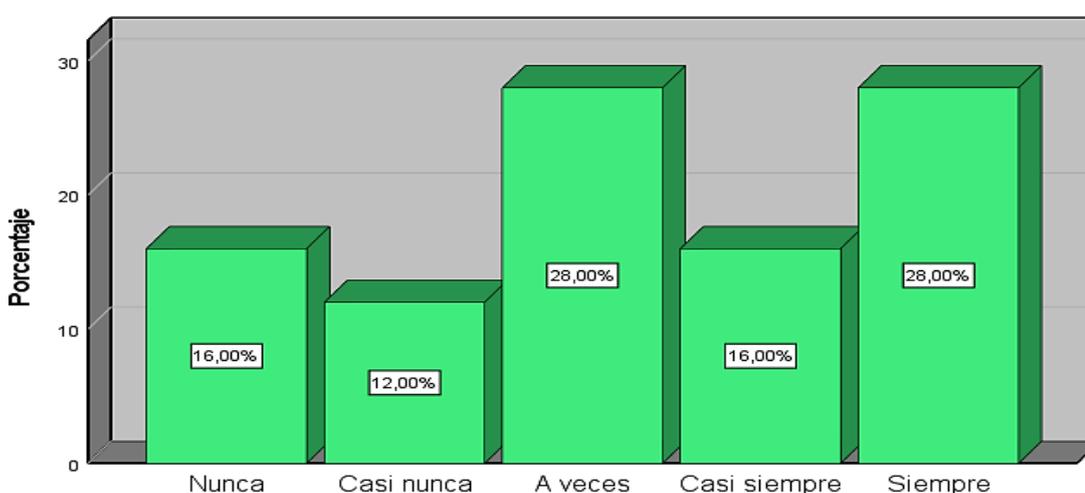
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda atención personalizada al usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	60	16,0	16,0	16,0
	Casi nunca	45	12,0	12,0	28,0
	A veces	105	28,0	28,0	56,0
	Casi siempre	60	16,0	16,0	72,0
	Siempre	105	28,0	28,0	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 19

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda atención personalizada al usuario



Nota. tabla 20

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 20, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron una atención personalizada al usuario en un 16.00% (nunca), 12.00% (casi nunca), 28.00% (a veces), 16.00% (casi siempre) y 28.00% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover múltiples canales de comunicación, como líneas telefónicas, correo electrónico, chat en línea y redes sociales, permitiendo a los ciudadanos seleccionar el medio más conveniente, optimizando los procesos administrativos y disminuyendo los tiempos de espera.

Tabla 21

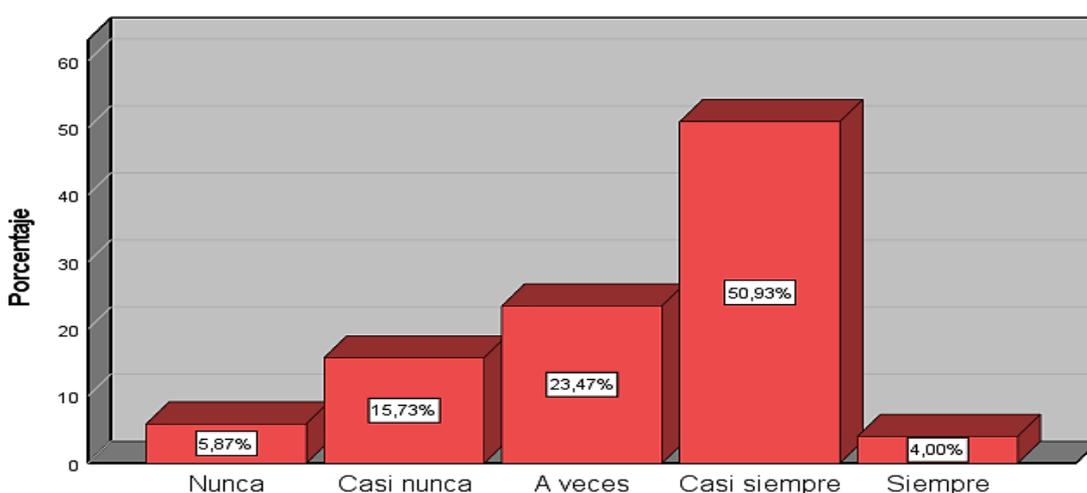
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado para atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	59	15,7	15,7	21,6
	A veces	88	23,5	23,5	45,1
	Casi siempre	191	50,9	50,9	96,0
	Siempre	15	4,0	4,0	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 20

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado para atención



Nota. tabla 21

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 21, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron personal capacitado para atención en un 5.87% (nunca), 15.73% (casi nunca), 23.47% (a veces), 50.93% (casi siempre) y 4.00% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover retroalimentación constructiva y específica para el desarrollo del personal, con programas de incentivos que reconozcan el buen desempeño ayudando a motivar a los empleados, mientras se fomenta un ambiente de trabajo positivo, colaborativo y productivo del equipo.

Tabla 22

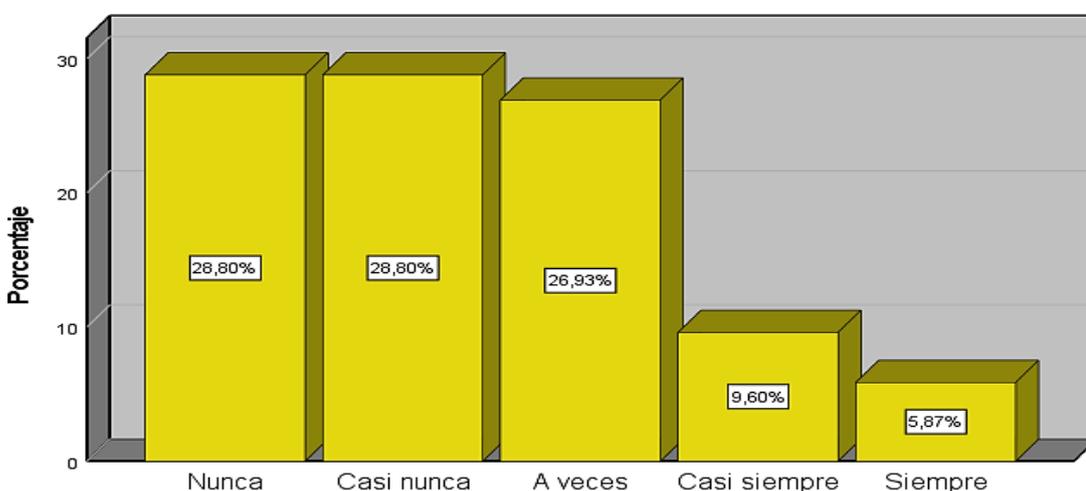
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que conozca sus necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	108	28,8	28,8	28,8
Casi nunca	108	28,8	28,8	57,6
A veces	101	26,9	26,9	84,5
Casi siempre	36	9,6	9,6	94,1
Siempre	22	5,9	5,9	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 21

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que conozca sus necesidades



Nota. tabla 22

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 22, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron personal que conoce las necesidades del usuario en un 28.80% (nunca), 28.80% (casi nunca), 26.93% (a veces), 9.60% (casi siempre) y 5.87% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover canales efectivos abiertos para que los ciudadanos expresen sus opiniones sobre la atención recibida, promoviendo así una comunicación abierta entre los departamentos municipales y asegurando que se atiendan sus necesidades y preocupaciones.

Tabla 23

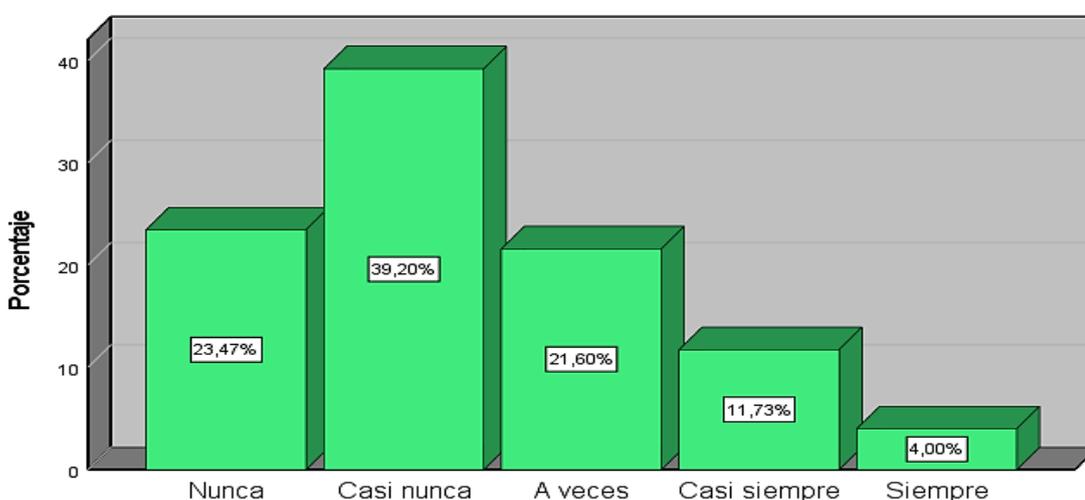
La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), considera esencial la opinión del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	88	23,5	23,5	23,5
	Casi nunca	147	39,2	39,2	62,7
	A veces	81	21,6	21,6	84,3
	Casi siempre	44	11,7	11,7	96,0
	Siempre	15	4,0	4,0	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 22

La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), considera esencial la opinión del usuario



Nota. tabla 23

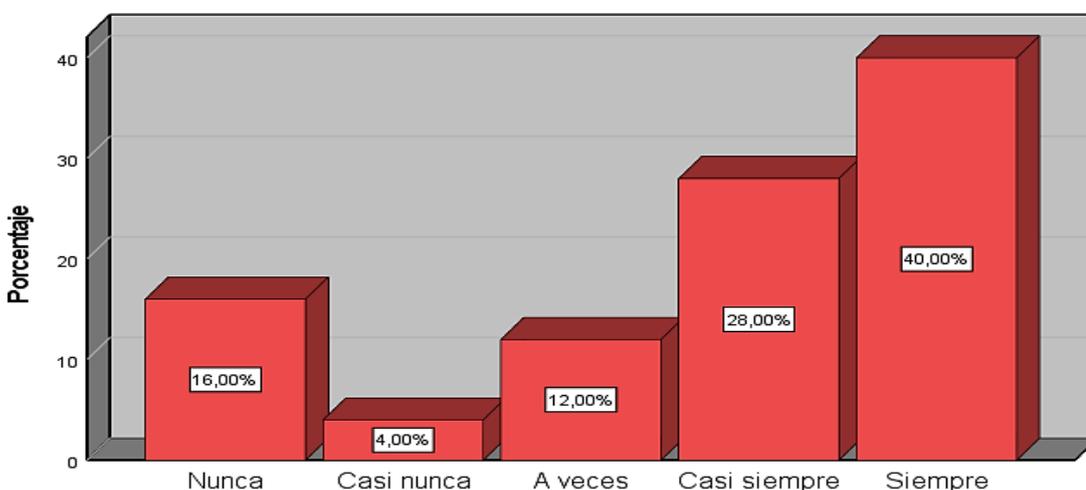
Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 23, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron buena consideración en la opinión de los usuarios en un 23.47% (nunca), 39.20% (casi nunca), 21.60% (a veces), 11.73% (casi siempre) y 4.00% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover encuestas periódicas y consultas públicas para incrementar la transparencia y toma de decisiones inclusivas en la municipalidad, permitiendo a los ciudadanos conocer cómo sus opiniones impactan en la gestión local, regional o nacional.

Tabla 24*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene horarios de atención adecuados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	60	16,0	16,0	16,0
Casi nunca	15	4,0	4,0	20,0
A veces	45	12,0	12,0	32,0
Casi siempre	105	28,0	28,0	60,0
Siempre	150	40,0	40,0	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Nota. encuestas realizadas

Figura 23*La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene horarios de atención adecuados*

Nota. tabla 24

Descripción e interpretación

El análisis de los datos presentados en la Tabla 24, sugiere que los contribuyentes (usuarios) de la Municipalidad Provincial de Huánuco percibieron horarios de atención adecuados en un 16.00% (nunca), 4.00% (casi nunca), 12.00% (a veces), 28.00% (casi siempre) y 40.00% (siempre). Por lo que; esta conducta refleja la importancia de promover horarios de atención más flexibles y un sistema de citas podría mejorar significativamente la accesibilidad al permitir opciones fuera del horario laboral estándar, así como optimizar la gestión del flujo de personas, beneficiando tanto a los usuarios como al personal.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tomando en consideración el objetivo general: Describir la calidad de servicio en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se realizó el siguiente análisis.

- Según los principales resultados obtenidos; se halla en un nivel favorable según la Tabla 8, con un 37.33% que considera que a veces se muestra interés por solucionar los problemas, así como, en la Tabla 14, un 39.20% que considera que a veces el personal verdaderamente ayuda a los usuarios.
- Por lo que; es similar con Quispe (2022) en su conclusión que, los datos indican una correlación positiva moderada ($R=0,648$) entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del usuario, subrayando la importancia de mejorar la calidad del servicio en la municipalidad para aumentar el nivel de satisfacción ciudadana, ya que, la percepción de eficiencia en un servicio genera una mayor satisfacción ciudadana, evaluable a través del tiempo de respuesta, la accesibilidad y la efectividad en la resolución de problemas.

Tomando en consideración el objetivo específico 1: Describir los elementos tangibles, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se realizó el siguiente análisis.

- Según los principales resultados obtenidos; se hallan en un nivel desfavorable como se muestra en la Tabla 6, con un 33.33% que considera que casi nunca las instalaciones se adecuan al tipo de servicio que se brinda a los usuarios.
- Por lo que; es similar con Gancino (2020) en su conclusión que, se evidencia un problema de gestión administrativa en el Municipio de Ambato, lo que hace necesario establecer estrategias y filosofías centradas en la calidad para mejorar la entrega de servicios públicos a los ciudadanos, ya que, el empleo de tecnología avanzada y equipos apropiados mejora la eficiencia y efectividad del servicio, principalmente cuando las instalaciones están bien mantenidas y son

accesibles, lo que contribuye a la satisfacción del usuario.

Tomando en consideración el objetivo específico 2: Describir la fiabilidad, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se realizó el siguiente análisis.

- Según los principales resultados obtenidos; se halla en un nivel muy desfavorable como se muestra en la Tabla 7, con un 43.20% que considera que nunca se cumplen con los plazos establecidos.
- Por lo que; es similar con Perez (2022) en su conclusión que, la correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios subraya la importancia de mantener altos estándares en la prestación de servicios para garantizar la satisfacción del cliente, ya que, la fiabilidad representa la capacidad de un servicio para ser entregado constantemente y sin fallos, adhiriéndose a elevados estándares que garantizan esta consistencia y fomentan la confianza de los clientes.

Tomando en consideración el objetivo específico 3: Describir la capacidad de respuesta, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se realizó el siguiente análisis.

- Según los principales resultados obtenidos; se halla en un nivel muy desfavorable como se muestra en la Tabla 12, con un 43.20% que considera que nunca se informa sobre los procesos internos como parte del seguimiento.
- Por lo que; es similar con Cordero (2019) en su conclusión que, hay debilidades en la cultura organizacional, lo que se refleja en actitudes y formas de trato poco satisfactorias hacia socios y clientes, como resultado, los usuarios no están satisfechos con el servicio debido a la falta de estímulo emocional proporcionado por la empresa, ya que, un tiempo de respuesta lento puede suscitar frustración en los usuarios, potenciando actitudes negativas; por lo tanto, en plataformas digitales, ofrecer respuestas rápidas y eficientes para cumplir con sus expectativas es clave.

Tomando en consideración el objetivo específico 4: Describir la

seguridad, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se realizó el siguiente análisis.

- Según los principales resultados obtenidos; se halla en un nivel desfavorable como se muestra en la Tabla 19, con un 53.07% que considera que casi nunca se brinda soporte continuo al personal.
- Por lo que; es similar con Alvarado (2022) en su conclusión que, el estudio concluyó que, el análisis revela una correlación positiva muy alta entre las variables ($r = 0,936$). Para t ($t_c = 41,771$) supera significativamente el valor crítico ($t_T = 2,000$), permitiendo rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, bajo un nivel de significancia del 5% y confianza del 95%, ya que, es imperativo que se asegure el cumplimiento de las normativas laborales vigentes, incorporando medidas de seguridad en el entorno de trabajo para proteger a los empleados y minimizar el riesgo de sanciones legales.

Tomando en consideración el objetivo específico 5: Describir la empatía, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se realizó el siguiente análisis.

- Según los principales resultados obtenidos; se halla en un nivel muy desfavorable como se muestra en la Tabla 22, con un 28.80% que considera que nunca el personal conoce las verdaderas necesidades del usuario.
- Por lo que; es similar con Posada (2021) en su conclusión que, el servicio al cliente se centra en reconocer que el cliente es lo primordial y que sus necesidades tienen prioridad sobre las nuestras, ya que, esta perspectiva permite una comprensión más profunda de las auténticas necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, facilitando la identificación de problemas subyacentes que no son inmediatamente aparentes.

CONCLUSIONES

1. El análisis realizado mediante la estadística descriptiva concluyó que, se describió la calidad de servicio en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, ya que, se halla en un nivel favorable según la Tabla 8, con un 37.33% que considera que a veces se muestra interés por solucionar los problemas, así como, en la Tabla 14, un 39.20% que considera que a veces el personal verdaderamente ayuda a los usuarios. Por tal motivo; cabe mencionar que, la calidad del servicio se refleja en la satisfacción de los ciudadanos cuando se muestra un interés genuino por resolver problemas, estos perciben un servicio de mayor calidad, lo que aumenta su satisfacción y confianza en la gestión.
2. El análisis realizado mediante la estadística concluyó que, los elementos tangibles, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se hallan en un nivel desfavorable como se muestra en la Tabla 6, con un 33.33% que considera que casi nunca las instalaciones se adecuan al tipo de servicio que se brinda a los usuarios. Por tal motivo; cabe mencionar que, la disponibilidad de computadoras, sistemas de gestión, y redes de comunicación son esenciales para la administración moderna, estos elementos tangibles permiten la digitalización de procesos, mejorando la rapidez y precisión en la atención al público.
3. El análisis realizado mediante la estadística concluyó que, la fiabilidad, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se halla en un nivel muy desfavorable como se muestra en la Tabla 7, con un 43.20% que considera que nunca se cumplen con los plazos establecidos. Por tal motivo; cabe mencionar que, la fiabilidad implica tener procesos bien definidos y recursos adecuadamente gestionados para cumplir con los compromisos, esto incluye la planificación adecuada, la asignación de recursos y la supervisión constante de los proyectos.

4. El análisis realizado mediante la estadística concluyó que, la capacidad de respuesta, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se halla en un nivel muy desfavorable como se muestra en la Tabla 12, con un 43.20% que considera que nunca se informa sobre los procesos internos como parte del seguimiento. Por tal motivo; cabe mencionar que, un informe detallado de los procesos internos permite ser transparente sobre cómo se gestionan los recursos y se toman las decisiones, esto, a su vez, mejora la confianza de los ciudadanos y facilita una respuesta más rápida a sus necesidades y preocupaciones.
5. El análisis realizado mediante la estadística concluyó que, la seguridad, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se halla en un nivel desfavorable como se muestra en la Tabla 19, con un 53.07% que considera que casi nunca se brinda soporte continuo al personal. Por tal motivo; cabe mencionar que, la seguridad en el trabajo requiere que el personal esté constantemente capacitado en protocolos de seguridad, manejo de emergencias y uso adecuado de equipos, es decir, el soporte continuo asegura que el personal reciba esta capacitación regularmente.
6. Por último; el análisis realizado mediante la estadística concluyó que, la empatía, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024, se halla en un nivel muy desfavorable como se muestra en la Tabla 22, con un 28.80% que considera que nunca el personal conoce las verdaderas necesidades del usuario. Por tal motivo; cabe mencionar que, un personal empático es más capaz de comunicarse de manera efectiva con los usuarios, lo que facilita la obtención de información precisa sobre sus necesidades, esto también ayuda a construir una relación de confianza entre el personal administrativo y la comunidad.

RECOMENDACIONES

1. Para el estudio actual; se sugiere al gerente municipal de la municipalidad provincial de Huánuco, priorizar la calidad del servicio para mejorar la eficiencia y satisfacción de la comunidad, por lo que, debería realizar encuestas y grupos focales para comprender las necesidades y expectativas ciudadanas, permitiendo identificar los servicios más solicitados y las áreas con mayores quejas o cuellos de botella.
2. Según la investigación; se sugiere al gerente municipal de la municipalidad provincial de Huánuco, priorizar los elementos tangibles para optimizar el sistema de gestión y comodidad de la comunidad, por lo que, debería realizar un inventario exhaustivo de los recursos tangibles existentes, como infraestructuras, equipamientos y tecnologías, para evaluar su estado y eficiencia, identificando áreas que requieran mejoras o actualizaciones.
3. Según la investigación; se sugiere al gerente municipal de la municipalidad provincial de Huánuco, priorizar la fiabilidad para automatizar los procesos clave y cumplir con los plazos definidos, por lo que, debería identificar y mapear los procesos clave críticos para el funcionamiento, con el fin de comprender los flujos de trabajo actuales, detectar puntos de ineficiencia y determinar las áreas que podrían beneficiarse de la automatización.
4. Según la investigación; se sugiere al gerente municipal de la municipalidad provincial de Huánuco, priorizar la capacidad de respuesta para incrementar la gestión de recursos y promover la transparencia, por lo que, debería establecer objetivos claros y medibles en torno a la capacidad de respuesta y la transparencia para elaborar un plan estratégico integral que abarque metas alcanzables a corto, mediano y largo plazo.
5. Según la investigación; se sugiere al gerente municipal de la municipalidad provincial de Huánuco, priorizar la seguridad para

brindar un soporte continuo al personal y reconocimiento interno, por lo que, debería implementar programas de capacitación continua en seguridad laboral para garantizar un ambiente de trabajo saludable y seguro, promoviendo así el bienestar tanto físico como mental de todo el personal.

6. Según la investigación; se sugiere al gerente municipal de la municipalidad provincial de Huánuco, priorizar la empatía para aumentar la comunicación bidireccional y objetividad de la información, por lo que, debería adoptarse un enfoque proactivo para la resolución de problemas, donde la empatía permita comprender mejor las preocupaciones ciudadanas y abordar las cuestiones de manera más objetiva y eficaz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrams, H.N. (1989), The work of the office of Charles and Ray Eames.
<https://www.scielo.cl/pdf/arq/n49/art10.pdf>
- Adrián, Y. (2024). Entidad. ConceptoDefinición.
<https://conceptodefinicion.de/entidad/>
- Albujar, P. M. (2022). Perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física, Lima, 2022 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105592>
- Alegsa, L. (2023). Definición de dedicación. Definiciones-de.com
<https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/dedicacion.php>
- Alvarado, M. (2022). Administración de recursos humanos y calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Ambo, 2021 [Tesis magistral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7585>
- Ariza, C., & Danilo, Z. (2021). La calidad de servicio en la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2021.
- Asociación Fondo de Investigación y Editores. (2007). Introducción a la Economía, enfoque social. Lumbreras Editores. Lima – Perú.
- Barreto, P. C., & Salinas, R. L. (2022). Mejorar los procesos y la satisfacción al cliente interno en la unidad de logística de la Municipalidad Distrital de Yuracmarca, en el año 2022 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105219>
- Campusano, A. (2020). Lealtad pura. LinkedIn,
<https://www.linkedin.com/pulse/lealtad-pura-campusano-gonz%C3%A1lez-gerente-subgerete-log%C3%ADstica/?originalSubdomain=es>
- Canals, A. (2003). La gestión del conocimiento. UOC.
<http://www.uoc.edu/dt/20251/index.html>

- Cordero, D. E. (2019). La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD municipal de Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017 [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4692>
- Deborah, (2015). Definición de Atención. DEFINICION.CO. <https://www.definicion.co/atencion/>
- Deborah. (2015). Definición de lealtad. DEFINICION.CO. <https://www.definicion.co/lealtad/>
- Definiciones por abecedario. (2024). Definición de Capacidad. Definiciones por abecedario. <https://definicion.com.mx/capacidad.html>
- Definiciones-de.com. (2023) Definición de atractivo (atractiva). <https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/atractivo.php>
- Del Real Martín, J. (2024). Qué es un usuario. Definición legal. Consumoteca.pe, peruanos bien informados. <https://www.consumoteca.pe/usuario/>
- Delgado, J, & Vásquez, M. (2021). Simplificación administrativa y su repercusión en la satisfacción de los usuarios de la gerencia sub regional de Jaén – 2021 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79538>
- Domínguez, V., López, M. (2017). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. Economía y Administración, Vol. X., Núm. 3., 127.
- Duque, G. (2021). ¿Qué es seguridad? LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-seguridad-germ%C3%A1n-duque-morales-cpp-ppsp/?originalSubdomain=es>
- ENCICLOPEDIA. (s/f). Definición de Certeza.
- Junqué, C., (1997). La atención: una compleja función cerebral. REV NEUROL (Revista de Neurología). 25 (148). <https://www.kimerius.es/app/download/5798896823/La+atenci%C3%B3n,+una+compleja+funci%C3%B3n+cerebral.pdf>
- Figuroa, J. (2020). Capacitación del personal y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60966>

- Figuroa, L. (2022). Capacidad de respuesta de trámite documentario en procesos de ejecución de obras y cumplimiento de Ley N°30225, Municipalidad El Tallan [Tesis magistral, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86423>
- Gancino, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato [Tesis magistral, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31535>
- Gómez, G., Acosta, I., Álvarez, S., & Chable, T. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. 593 Digital Publisher CEIT, 6(Extra 6-1), 253-263.
- Gonzales, A. (2023). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una empresa de consultoría empresarial. Trujillo, 2022 [Tesis de grado, Universidad Privada Del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33808>
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Impacto Científico, 12(2), Article 2.
- Hernández, P., Lugo, J., & Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. Ciencia Digital, 6(4), Article 4. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta (1.a ed.). Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- INFOBAE. (2021). Calidad del servicio: Por qué se convirtió en la prioridad de las empresas en el mundopost pandemia [Institucional]. infobae. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/06/24/calidad-del-servicio-por-que-se-convirtio-en-la-prioridad-de-las-empresas-en-el-mundo-post-pandemia/>

- Izquierdo, J. (2021). La Calidad de Servicio en la Administración Pública. HORIZONTE EMPRESARIAL, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Fundamentos de Marketing 13ED (13.a ed.). Pearson Educación de México, S.A. https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6678
- La Torre, G. (2008). X Jornadas Nacionales de Derecho Tributario. Instituto Peruano de Derecho Tributario. https://ipdt.org/uploads/docs/07_XJorIPDT_GLTO.pdf
- López, E. (2017). Estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del Estado Carabobo [Tesis magistral, Universidad de Carabobo]. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/5684>
- Loyo, A. (s/f). “Tabla de tipos de juicio”. <https://docs.google.com/document/d/1hBLju5laGWzwuq8xqioYbVTezDWsFRuUVM82TFKC1VE/edit?hl=es>
- Maldonado, J. (2018). Gestión de Procesos. Paper uploaded to Academia get 69% more citations. https://www.academia.edu/35731747/GESTI%C3%93N_DE_PROCESOS
- Mokate, K. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. <https://webimages.iadb.org/publications/spanish/document/Eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-%C2%BFQu%C3%A9-queremos-decir.pdf>
- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Revista de Investigación Valor Agregado, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Orrillo, L. (2019). La cultura organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019 [Tesis

- de grado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46359>
- Pazmiño, D., Rodríguez, Z., Carrión, M., & Moncayo, Y. (2019). Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. *Ciencia Digital*, 3(3.3), Article 3.3. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.775>
- PCM (Director). (2019). Implementación de Norma Técnica de Calidad de Servicios en el sector público [Mp4]. Diapositivas Power Point. <https://www.youtube.com/watch?v=gk7Cy-fl4h0>
- PCM. (2021). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público [CollectionText]. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Perez Arevalo, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021.
- Pérez, C. L. (2021). La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019 [Tesis magistral, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4033>
- Pérez, J., Merino, M., (2021). Definición de Experiencia. Definición.DE. <https://definicion.de/experiencia/>
- Perez, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021 [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5696>
- Plataforma de Derecho y Ciencias Sociales. (2022). Entorno físico. <https://leyderecho.org/entorno-fisico/>
- Posada, T. M. (2021). Análisis de las características, causas y efectos en la calidad del servicio al cliente en el ámbito socio-económico en AGROCOM. 25.
- Quispe, D. (2022). Gestión de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de Acobamba. Huancavelica-2021 [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4541>

- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Ramos, H, & Escobar, J. (2021). La capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Puno, 2020 [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui].
<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1176>
- ReversoDiccionario. (2024). Juicio subjetivo definición, juicio subjetivo significado. <https://diccionario.reverso.net/espanol- definiciones>
- Rojas, A., Errasti, R., (2018). Aproximaciones a una definición de habilidad profesional. *Pedagogía Profesional*. Vol. 16., Nº 03.,
<http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rPProf/article/view/616/844>
- Rojas, M., Jaimes, L., Valencia, M., (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista ESPACIOS*. Vol. 39., Nº 06.,
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Salvador. (2020). Entidad. *Diccionario Jurídico Online*.
<https://diccionario.leyderecho.org/entidad/>
- Schmidt, S. (2006). Competencias, Habilidades Cognitivas, Destrezas Prácticas y Actitudes. *Definiciones y Desarrollo*.
<https://rmauricioaceves.files.wordpress.com/2013/02/definicion-comphabdestrezas.pdf>
- Seminario sobre argumentación e interpretación jurídica. (s/f). ¿Qué es un “problema”? <https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/c17.pdf>
- Stodocu. (2024). Qué es la Atención. Ejemplos.
<https://www.stodocu.com/es/document/universidad-de-burgos/psicologia-i/que-es-la-atencion-ejemplos/10884073>
- Thompson, I. (2008). Definición de Información. *PromonegocioS.net*.
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html>
- Thompson, I. (2019). La Satisfacción del Cliente [Institucional]. *Pronegocios*. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Ucha, F. (2008,). Definición de Asistencia. *Significado.com*.

<https://significado.com/asistencia/>

Ucha, F. (2009). Definición de Respuesta. Significado.com.

<https://significado.com/respuesta/>

Zúñiga, J. (1976). Locke entre Descartes y Hume: Los niveles de conocimiento.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2042611>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Bonilla Asca, Y. (2024). *Calidad de servicio en el usuario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2024*

[Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.

<http://...>

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO EN EL USUARIO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	VARIABLE VARIABLE UNICA	DIMENSIONES	INDICADORES	INTRUMENTO	METODOLOGÍA
¿Cómo es la calidad de servicio en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?	Describir la calidad de servicio en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ·Apariencia. ·Instalaciones. ·Uniforme. ·Ambientación. 		Tipo de Investigación <ul style="list-style-type: none"> • Aplicado.
¿De qué manera los usuarios perciben los elementos tangibles en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?	Describir los elementos tangibles, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.	CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ·Plazos de entrega. ·Soluciones. ·Confianza. ·Tiempo mínimo. ·Registros. 	Cuestionario N° 01 de 22 items Escala: ORDINAL	Nivel de Investigación <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo
¿De qué manera los usuarios perciben la fiabilidad en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?	Describir la fiabilidad, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ·Procesos internos. ·Servicio. ·Ayuda ·Sobrecarga 		Población <ul style="list-style-type: none"> • N = 16317 contribuyentes (usuario) de Municipalida

Provincial de Huánuco, 2024. Huánuco, 2024?	de Huánuco, 2024.		d Provincial de Huánuco.
¿De qué manera los usuarios perciben la capacidad de respuesta en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?	Describir la capacidad de respuesta, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.	Seguridad ·Capacitación. ·Compromiso. ·Productivo. ·Soporte.	Muestra • Muestreo Probabilístico • n = 375 contribuyentes (usuarios). Criterio de Inclusión
¿De qué manera los usuarios perciben la seguridad en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?	Describir la seguridad, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.	Empatía ·Atención personalizada ·Destreza ·Conocimientos. ·Opinión. ·Horario de atención.	• Usuario de la Municipalidad. Criterio de Exclusión • Personal de la Municipalidad.
¿De qué manera los usuarios perciben la empatía en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024?	Describir la empatía, en los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2024.		Técnicas e Instrumentos • Encuesta y Cuestionario. Procesamiento de Datos • Estadística y SPSS.

ANEXO 2

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Agradecemos su cooperación en completar esta encuesta, la cual es esencial para nuestro estudio científico en la Universidad Privada de Huánuco. Su sinceridad en las respuestas es invaluable para nuestro análisis.

ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
<i>Elementos tangibles</i>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene equipos de apariencia moderna.					
2. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones visualmente atractivas.					
3. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal bien vestido y aseado.					
4. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene instalaciones según el tipo de servicio.					
<i>Fiabilidad</i>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
5. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), cumple con los plazos establecidos.					
6. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), muestra interés por solucionar los problemas.					
7. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), transmite seguridad y confianza.					
8. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), realiza los trámites en el tiempo adecuado.					
9. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), mantiene sus registros de forma correcta.					
<i>Capacidad de respuesta</i>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
10. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), informa sobre los procesos internos.					
11. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda un servicio rápido y eficiente.					
12. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que ayude a los usuarios.					
13. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal ocupado para atención.					
<i>Seguridad</i>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
14. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado y confiable.					
15. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que transmite seguridad.					
16. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal educado y productivo.					
17. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda soporte continuo a su personal.					
<i>Empatía</i>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
18. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), brinda atención personalizada al usuario.					
19. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal capacitado para atención.					
20. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene personal que conozca sus necesidades.					
21. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), considera esencial la opinión del usuario.					
22. La Gerencia de Administración Tributaria (MPHCO), tiene horarios de atención adecuados.					

ANEXO 3

CARTA DE ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DEL ESTUDIO



Huánuco
Grande como su historia

GERENCIA DE
ADMINISTRACION
TRIBUTARIA



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huánuco, 18 de junio de 2024

CARTA N° 028-2024-MPHCO/GAT

Señorita:

Bonilla Asca Yoselin Ruth
Jr. San Pedro N° 131- Cayhuayna.

ASUNTO : Aceptación de aplicación de encuesta para elaboración de tesis.
REFERENCIA : Expediente N° 202427560.

De nuestra consideración;

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarle muy cordialmente a nombre de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huánuco, y a la vez en atención al documento de la referencia, hacer de su conocimiento que, **SE ACEPTA** la aplicación de su instrumento de recolección de datos (encuesta) en la Gerencia de Administración Tributaria.

Cabe resaltar, que la información obtenida de dicha aplicación de la encuesta será realmente para los fines de elaboración de tesis denominada "CALIDAD DE SERVICIO EN EL USUARIO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA 2024".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
LIC. Atila OSCAR EDUARDO ALVARADO ARGANDOÑA
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Recibí