

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“CALIDAD DE SERVICIO Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS
EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL
PORTILLO, 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

JORGE ANTONIO ALVARADO AREVALO

PUCALLPA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 13:00 horas del día Miércoles 29 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2019"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Jorge Antonio Alvarado Arévalo, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad:

Siendo las 14:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente


.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro




.....
Mg. Alex Davis Astorhuan Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura



Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña




Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



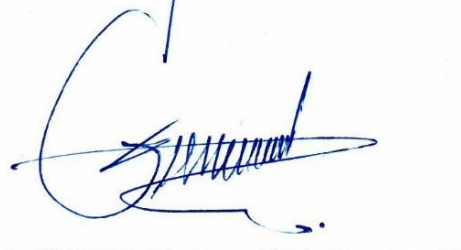
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Asesor

Bach. José Antonio Alvarado Arévalo



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA
ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0503-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

“CALIDAD DE SERVICIO Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2019”

Cuyo(s) autor (es) : ALVARADO ARÉVALO, JORGE ANTONIO

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor(a) : Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 8%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

FECHA 22/11/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JORGE ANTONIO ALVARADO AREVALO

Autor de la TESIS titulada:

"CALIDAD DE SERVICIOS Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA LICENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2019"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29/12/2021

Email: salvadoroarcisalo3@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 949548149

DNI: 22063398

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por la bendición más grande de este mundo que es la vida, una vida tranquila y sana hasta el momento, en segundo lugar, a mi familia por ser aquellas personas que me dieron ese aliento y ganas de seguir superándome hasta lograr este gran reto, mi título profesional.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades universitarias, por darnos esa oportunidad de seguir superándonos profesionalmente y seguir implementando tanto de recursos físicos como intelectuales y así formar profesionales que ayuden a resolver las diversas problemáticas sociales, económicas, ambientales, entre otros.

A los docentes que pasaron por los diversos ciclos de estudio durante mi formación profesional y que aportaron toda su gama de experiencia y sapiencia.

A mí distinguido asesor de tesis, Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, por su gran interés y apoyo en la ejecución de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.1. Problema General	6
1.2.2. Problemas Específicos	6
1.3. OBJETIVOS.....	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos	7
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS	8
1.4.1. Hipótesis General	8
1.5. VARIABLES	9
1.5.1. Variable 1	9
1.5.2. Variable 2.....	9
1.5.3. Operacionalización de las variables.....	9
1.6. JUSTIFICACIÓN	12
1.6.1. Justificación Teórica	12

1.6.2. Justificación Metodológica.....	12
1.6.3. Justificación Practica	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	14
2.1.1. A Nivel Internacional.....	14
2.1.2. A Nivel Nacional	16
2.1.3. A Nivel Local	18
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1. Variable 1: Calidad de servicio	20
2.2.2. Variable 2: Recaudación de impuestos	23
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	27
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.2.1. Población.....	32
3.2.2. Muestra	33
3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.3.1. Técnicas	33
3.3.2. Instrumentos de recolección.....	34
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento.....	34
3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	36
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD	39

4.3. CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS	40
4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	42
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1. CONCLUSIONES	45
5.2. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	48
ANEXO	53

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1.	Operacionalización de las variables.....	11
Tabla 2.	Distribución de la Población de Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la M.P.C.P.....	33
Tabla 3.	Resultados descriptivos de la variable 1 calidad de servicio.....	34
Tabla 4.	Resultados descriptivos de la variable 2 recaudación de impuestos.....	38
Tabla 5.	Prueba de normalidad.....	39
Tabla 6.	Contraste de la hipótesis general.....	40
Tabla 7.	Contraste de la hipótesis específica 1.....	40
Tabla 8.	Contraste de la hipótesis específica 2.....	41
Tabla 9.	Contraste de la hipótesis específica 3.....	41
Tabla 10.	Contraste de la hipótesis específica 4.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Esquema de la investigación.....	32
Figura 2. Gráfico de la variable 1 calidad de servicio.	36
Figura 3. Gráfico de la variable 2 recaudación de impuestos.....	38

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos	54
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	58

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo general determinar si la calidad de servicio

influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. Tuvo investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue no experimental y el diseño de estudio fue descriptivo correlacional, su población y muestra fue conformada por 32 trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y cuestionarios como instrumentos principales. En cuanto a los resultados obtenidos se apreció que el 71.9% de los encuestados opinaron que la calidad de servicio es bueno y que el 62.5% de los encuestados opinaron que la recaudación de impuestos es regular, también se aceptó la hipótesis general ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho fue 0.624 con una correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dando por conclusión general que la calidad de servicio influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

Palabras claves: Calidad de servicio, recaudación de impuestos y cultura tributaria.

ABSTRACT

The study had a general objective to determine if the quality of service

influences the collection of taxes in the tax administration management of the provincial municipality of Coronel Portillo, 2018. It had an applied research, the level was non-experimental and the study design It was descriptive correlational, its population and sample were made up of 32 workers from the tax administration management of the provincial municipality of Coronel Portillo, for the collection of data using the survey technique and questionnaires as the main instruments. Regarding the results obtained, it was appreciated that 71.9% of the respondents believed that the quality of the tax is good and that 62.5% of the respondents believed that the collection of taxes is regular, the general hypothesis was also accepted since a Rho correlation coefficient was 0.624 with a high positive correlation and Sig. was 0.000 less than 0.05, giving as a general conclusion that the quality of service positively influences the collection of taxes in the tax administration management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2018.

Keywords: Quality of service, tax collection and tax culture.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación denominada Calidad de servicio y recaudación de

impuestos en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2019, se centró básicamente para ver el nivel de la calidad de servicio que brinda la sede de estudio, a partir de los resultados que precisaron los trabajadores de dicha institución pública y esta a su vez como es producto de una eficiente recaudación de impuestos captada mediante la gerencia que la compete en dicha municipalidad.

Por otra parte, al hablar de calidad de servicio implica ciertas características que en este estudio fueron denominados las dimensiones, tales como la eficiencia, eficacia, accesibilidad al servicio y la capacidad de respuesta que perciben los usuarios y trabajadores; también no podemos dejar de mencionar aquellas dimensiones de la recaudación de impuestos, que son la cultura tributaria, grado de información, estrategias de tributación y la eficiencia de la administración tributaria por parte de los contribuyentes y del personal de la sede de estudio.

También es preciso informar que esta investigación social, este compuesto por cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se centra en el problema de investigación, es decir en la descripción, formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, la operacionalización y la justificación de la elaboración y desarrollo de este estudio.

En el capítulo II, se basa en cuanto al marco teórico, es decir en la cita de los diversos antecedentes del problema y las bases teóricas.

En el capítulo III, se precisa el marco metodológico, es decir en ella se establece el método de investigación, la población y muestra de estudio, los instrumentos, así como la validación de la misma, el procedimiento de

recolección de datos y el tratamiento de los datos recogidos.

En el capítulo IV, se precisa los resultados y la discusión de este estudio.

En el capítulo V, se redacta las conclusiones y recomendaciones; finalmente se presenta las referencias bibliográficas de acuerdo a las normas APA y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad se resume en el nivel de excelencia que una organización ha logrado alcanzar para satisfacer a los usuarios o clientes; aclarando que la calidad y servicio son dos conceptos inseparables cuando se trata de la relación directa que establecen las organizaciones con los clientes. Difícilmente puede encontrarse una entidad pública o privada en el que no aparezcan los servicios para poder completar el producto ofrecido.

Según los estudios, uno de los principales indicadores de la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes, y esto a su vez debe reflejarse en la recaudación de impuestos.

Por otra parte, es bastante conocido que, en la actualidad las Municipalidades tienen muy malos resultados en su gestión tributaria, los que se reflejan en los bajos índices de cobranza de impuestos de su competencia, la seria limitación de ingresos en la fuente denominada “recursos propios” y las carentes posibilidades de conseguir financiamiento para la ejecución de obras, por ésta fuente; lo que a su vez redundo en la nada original situación de respuesta de los funcionarios de “echar la culpa” al Ministerio de Economía y Finanzas por el fracaso en sus gestiones municipales, reclamándoles además, la falta de recursos.

La mala gestión y administración tributaria es un problema inicialmente de los Gobiernos Locales, los que dentro de su autonomía

económica, administrativa y política en los asuntos de su competencia, cuentan con los mecanismos necesarios para su solución, esta afecta también al Gobierno Nacional, considerando que los Gobiernos Locales cada vez se hacen más dependientes de los recursos que provengan de las transferencias del Tesoro Público, es por ello que se aprobaron normas para incentivar la mejora de la gestión Municipal en esta materia tributaria.

Mediante la Ley N° 29332, modificada por el Decreto de Urgencia N° 119-2009, se creó el Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, con el objeto de incentivar a los Gobiernos Locales a mejorar la calidad de servicios y los niveles de recaudación de tributos municipales, la ejecución del gasto en inversión y la reducción de la desnutrición crónica infantil a nivel nacional.

Esta ley en su artículo 1º, señala que el Ministerio de Economía y Finanzas, mediante decreto supremo, establece los criterios, la mejora de los índices de efectividad de la recaudación; procedimientos de distribución de los montos del incentivo; así como los requisitos que deben cumplir los gobiernos locales para acceder al Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal en asuntos tributarios.

La mencionada norma tiene como finalidad promover condiciones que contribuyan con el crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local, incentivando a las municipalidades a: Incrementar la recaudación de los impuestos municipales a través de la mejora de la gestión financiera y generar las condiciones favorables al clima de negocios a través de la mejora en la provisión de los servicios públicos, infraestructura básica y simplificación de trámites.

Al respecto, Cabrera y Padrino (2004), afirman que: El pago de los impuestos municipales está relacionado directamente con el crecimiento y competitividad de un Municipio, ya que permite a los gobiernos locales solventar las necesidades sociales y públicas y a la vez, si se lleva de manera eficiente, demostrando en todo tiempo un servicio de calidad, el ciudadano percibirá un mayor bienestar social que lo lleva a un profundo grado de conciencia cívica de sus derechos y deberes. (p.20)

Así, la actividad fiscalizadora a cargo de la Gerencia de Administración Tributaria es una de las actividades más importantes que realiza las municipalidades, ya que es allí donde se obtiene la mayor información acerca de la recaudación y evasión de los impuestos, tributos y tasas.

Cabe destacar entonces, la importancia de ofrecer servicios de calidad y que este indicador es cada vez más esencial para una población que día a día exige un servicio de excelencia. Recordando que las municipalidades representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentando el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de su localidad (Ley orgánica de Municipalidades) no escapan a esta exigencia, obligándolos a buscar estrategias eficaces, eficientes y capaces de brindar un mayor beneficio, seguridad, pero, ante todo, alcanzar confianza firme en la mente de sus ciudadanos (Valencia, 2012). Una de esas estrategias es, por excelencia, la focalización en la calidad del servicio.

La Municipalidad Provincial de Pucallpa, no escapa de esta situación, ya que a través de la recaudación de los impuestos se pretende

desarrollar inversiones en bienes y servicios para la comunidad, pero en la mayoría de los casos se ven con dificultades para poder lograr la meta propuesta. Por un lado, por la falta de un plan para cobrar los impuestos, los contribuyentes no están motivados para hacer el pago de sus deberes, ya que no se cuenta con un proceso adecuado y eficiente de recaudación.

Es importante saber que el Impuesto a los tributos se hace por diversas razones. En primer lugar, es su principal potestad como gobierno local y, por ende, la principal fuente de ingresos propios de cada Municipio. En segundo lugar, desde el punto de vista económico, es muy importante porque tiene diversas características positivas: es progresivo, tiene relativa facilidad de cobro y poca distorsión de las decisiones de los individuos. Es el indicador más claro y directo del desempeño del Gobierno Municipal. Que el Municipio sea capaz de incrementar su recaudación es un indicador sólido de la capacidad económica, técnica y política del Gobierno Local, por lo tanto, conocer cómo anda esta recaudación es muy significativo.

En la Municipalidad Provincial del Coronel Portillo, se encontraron grandes indicios de evasión de Impuestos por parte de los usuarios; problema que resulta preocupante debido a su generalización en todo el país. Debido a ello es lo cada año se lanzan campañas de amnistías tributarias, lo que hacen es fomentar y acrecentar la cultura del no pago convirtiendo la solución en una “solución que retrocede”, es decir en una solución temporal con complicaciones a largo plazo.

En tal sentido la Municipalidad, ya no debieran recurrir nunca más a estas “amnistías tributarias”, muy por el contrario, decirles adiós para siempre, de esta forma se formaría poco a poco conciencia tributaria en los

contribuyentes municipales, dado que tendrían pleno conocimiento de sus obligaciones y de las fechas de vencimiento. Muy por el contrario, la gerencia de administración tributaria, dentro de sus facultades deberían diseñar y contar con políticas claras para que la recaudación de impuestos sea más efectiva.

Como se sabe, parte de la economía en los Municipios es sostenida a través de la recaudación de sus tributos y, debido a este suceso, ellos deben enfrentar diversas necesidades de atención a la comunidad, e incluso con la poca o escasa participación del Estado en abastecer los recursos necesarios. En la actualidad, podemos apreciar que la falta de recursos económicos en las Municipalidades agudiza su problema, ya que se ven limitados en la ejecución de obras para el desarrollo de los pueblos. Un mal servicio que es muy álgido y donde la ciudadanía muestra un gran descontento es la limpieza pública, donde se vuelve más recurrente grandes cúmulos de residuos sólidos, dando un aspecto desagradable al ornato de la ciudad y por ende generando malestar en la ciudadanía.

Por lo anterior expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿De qué manera la calidad de servicio influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018?

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera la calidad de servicio influye en la recaudación de

impuestos en la gerencia de administración tributaria de la
Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la eficiencia influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018?
- ¿De qué manera la eficacia influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018?
- ¿De qué manera la accesibilidad al servicio influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018?
- ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar si la calidad de servicio influye en la recaudación de

impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Demostrar si la eficiencia influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.
- Indicar si la eficacia influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.
- Establecer si la accesibilidad al servicio influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.
- Precisar si la capacidad de respuesta influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La calidad de servicio influye positivamente en la recaudación de

impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La eficiencia influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.
- La eficacia influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.
- La accesibilidad al servicio influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.
- La capacidad de respuesta influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Calidad de Servicio.

Definición Conceptual

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (Dávila y Flores, 2017) define la calidad del servicio como: “la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente”. (p.20)

Definición Operacional

La variable calidad de servicio se medirá operacionalmente mediante: eficiencia, eficacia, accesibilidad al servicio, capacidad de respuesta.

1.5.2. Variable 2

- Recaudación de impuestos.

Definición Conceptual

Según Von, Busing, Foldi, Goldboom, Jenrich y Pulkowski (2009), señalan que la recaudación de impuestos y demás tributos (en especial, tasas, contribuciones y multas), constituyen pilares fundamentales para el financiamiento de los gobiernos locales, generándoles ventajas importantes en el proceso de descentralización, es decir, que estas se vuelvan más autónomas y no tan dependientes de las transferencias del gobierno central.

Definición Operacional

La variable Recaudación de impuestos se medirá operacionalmente a través: cultura tributaria, grado de información, estrategias de tributación y eficiencia de la administración tributaria.

1.5.3. Operacionalización de Variables

La operacionalización de las variables se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel I
Variable 1 Calidad de servicio	Eficiencia	Actualización periódica Bienestar de la comunidad Consultas por vía telefónica	De acuerdo(3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo(1)	Buena Regular Mala
	Eficacia	Trámites realizados Buen servicio Servicio de calidad		
	Accesibilidad al servicio	Acciones de mejora Costos de los trámites Adecuando ambiente		
	Capacidad de respuesta	Personal amable Trabajador comprometido Atención con rapidez		
Variable 2 Recaudación de impuestos	Cultura tributaria	Beneficio de los tributos Pago de impuestos a tiempo Conciencia tributaria	De acuerdo(3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo(1)	Eficiente Regular Deficiente
	Grado de información	Organización de charlas Transparencia en la tributación Orientación al contribuyente		
	Estrategias de tributación	Pago virtual Amnistías tributarias Operativos especiales		
	Eficiencia de la administración tributaria	Fortalecimientos de capacidades Agilización de trámites Gestión eficaz y eficiente		

1.6. JUSTIFICACIÓN

1.6.1. Justificación Teórica

La presente investigación es importante porque buscó analizar el impacto de la calidad de servicio a los contribuyentes en la recaudación de impuestos en el distrito de Callería. La importancia de identificar los factores limitantes en la recaudación de impuestos, permitió aportar a la identificación de los puntos críticos; así como aportar al conocimiento de las autoridades y funcionarios de la comunidad, como base para elaborar propuestas de mejora que permitió contribuir al desarrollo de la provincia. Así también para consolidar las relaciones con la comunidad, sustentándonos en las teorías que al respecto existen.

1.6.2. Justificación Metodológica

Desde lo metodológico, se justificó porque este estudio mediante sus instrumentos y técnicas empleadas buscará determinar si la calidad de servicio influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad en la sede de estudio.

1.6.3. Justificación Práctica

La presente investigación, se orientó a evaluar los factores que influyen en calidad de servicio y cómo esto influye de manera directa en la Municipalidad de Coronel Portillo; a efectos de generar acciones que constituyan valor para los usuarios, generando confianza y prestigio en la

región. Fundamentando su utilidad y aplicabilidad, al brindar información necesaria de los puntos críticos identificados. Así mismo, la importancia objetiva de contribuir a elevar la recaudación de impuestos en la Municipalidad materia de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Barcelata y Betancourt (2012), en su investigación *Hacienda pública municipal y desarrollo económico local en los municipios de Veracruz*, concluyeron: La municipalidades tienen autonomía para crear estrategias de recaudación para ejercer el gasto público que respondan a sus compromisos tanto sociales, políticos y económicos e impulsen la calidad de servicio para que los contribuyentes cumplan con pagar sus impuestos; nos señala claramente que, dependerá tanto de la magnitud y el modo en que se aplica el gasto público municipal; en el cual han identificado una alta relación directa entre la magnitud del gasto público municipal y la calidad de servicio que es clave para impulsar el desarrollo económico local y de los ingresos que recauden, ya que de este dependerá el presupuesto para la ejecución de obras públicas; como se muestra en el estudio, los municipios con menores ingresos son los que destinan una menor parte de su presupuesto a la inversión en gasto de capital, esto porque la mayor parte de sus recursos son destinadas a gastos administrativos; generando de esta forma una limitante en el crecimiento económico local y asimismo un atraso en el nivel de vida de las personas.

Álvarez (2012) en su tesis *Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Saquisilí*, concluyó que: La gestión de los dignatarios, autoridades y servidores del Gobierno Municipal, ha ocasionado que los usuarios perciban a la administración municipal como insatisfactoria para el desarrollo y progreso de la comunidad Saquisilense, La gestión del gobierno actual, frente a la administración anterior, ha mejorado; sin embargo, no es la óptima y esperada por los usuarios de la Municipalidad, en beneficio de la sociedad y la atención que perciben los usuarios es que no es oportuna ni cordial por parte de los servidores municipales, generando un grado de 97 insatisfacción en los usuarios, que diariamente acuden a la institución para realizar trámites internos municipales. (Pp. 97-98)

Álvarez (2012) en su tesis *Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Saquisilí*, concluyó que: La gestión de los dignatarios, autoridades y servidores del Gobierno Municipal, ha ocasionado que los usuarios perciban a la administración municipal como insatisfactoria para el desarrollo y progreso de la comunidad Saquisilense, La gestión del gobierno actual, frente a la administración anterior, ha mejorado; sin embargo, no es la óptima y esperada por los usuarios de la Municipalidad, en beneficio de la sociedad y La atención que perciben los usuarios es que no es oportuna ni cordial por parte de los servidores municipales, generando un grado de 97 insatisfacción en los usuarios, que diariamente acuden a la institución para realizar trámites internos municipales. (Pp.97-98)

2.1.2. A Nivel Nacional

Huamán (2017) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*, concluyó que: La calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad de Corongo, representada por el 85.6% de los encuestados; y que se debe dar mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, asimismo que existe una satisfacción moderada, representado por el 89.8% de los encuestados. Se concluye que, según los resultados obtenidos en la tabla N° 4 relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad. (p.9)

Coaquira (2018) en su tesis *Evaluación de calidad de servicio al contribuyente y su impacto en la recaudación de ingresos por impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016*, concluyó que: Producto del proceso evolutivo coherente de la presente investigación se obtuvieron conclusiones tales como: El 96% de los contribuyentes perciben que es mala regular la confiabilidad que transmiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial (53 y 36% respectivamente); el 96% de los Contribuyentes perciben que es regular-mala (60 y 36% respectivamente) solo el 4% considera la calidad de servicio de atención al contribuyente como buena; el 73% de los contribuyentes (47% y 26% respectivamente) perciben que es malo-regular el nivel de

recaudación respecto al cobro del impuesto predial, la percepción de la calidad de servicio de la municipalidad es considerada deficiente e influye en los ingresos recaudados por ésta, que resultan siendo de bajo nivel recaudatorio, concluyéndose que existe una relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial, es decir: a peor calidad de atención al contribuyente, peor es el nivel de recaudación. (Pp.14-15)

Torres y Cartolin (2018) en su tesis *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016*, concluyeron que: La calidad de servicio tiene una relación significativa con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016”, el mismo que queda reflejado en el resultado estadístico $R^2=0.718$ con un alto nivel de significancia ($p\text{-valor} < 0.05$) lo que evidencia que existe una alta relación de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los contribuyentes. Los resultados muestran resultados positivos en las dos variables lo cual demuestra que una mayor calidad de servicio genera una mayor satisfacción de los contribuyentes. (p.7)

2.1.3. A Nivel Local

Satalaya y Rengifo (2017) en su tesis *Política tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Manantay, Ucayali, 2016*, concluyó que: La prueba de hipótesis general N° 1 que arroja, ($P=0,008 < 0,01$), es

altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significativa del 1% y se acepta la hipótesis alterna, por tanto: Existe relación significativa entre la Política Tributaria y el Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali 2016, de la región Amazónica. Así mismo tenemos la hipótesis específica N° 2 de predios urbanos donde nos muestra ($P=0,00<0,01$), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significativa del 1% y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la Política Tributaria y el impuesto de los Predios Rústicos. Y también tenemos el resultado de la hipótesis específica N° 3 de predios rústicos donde nos muestra un resultado($P=0,49<0,07$), es significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significativa del 5% y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la Política Tributaria y el impuesto de los Predios Urbanos. (p.12)

Vinatea (2018) en su tesis Contribuciones municipales y su influencia en el desarrollo urbano del distrito de Manantay – 2015, concluyó que: “se pudo confirmar que las Contribuciones Municipales si tienen Influencia en el Desarrollo Urbano del Distrito de Manantay-2015”. (p.6)

Flores, Condori y Vásquez (2020) en su tesis *La auditoría financiera y la gestión de la administración tributaria municipal de la provincia de Coronel Portillo, 2018*, concluyeron que: No existe incidencia significativa entre la auditoría financiera y la gestión de la administración tributaria municipal de la provincia de Coronel Portillo 2018, debido a que el coeficiente Rho de Spearman es 0,361, con una correlación positiva baja

y el p-valor= 0,076>0.05. (p.18)

Chávez, Sánchez y Valderrama (2020) en su tesis *La cultura tributaria y su incidencia con la recaudación del impuesto predial municipal de la provincia de Coronel Portillo, período 2019*, concluyeron que: Los resultados de sus dimensiones tenemos que el 75% de ellos indican que la orientación es buena, el 88,5% también indican que la fiscalización es buena y por último el 50% afirman que la cobranza de la recaudación del impuesto predial municipal es buena. En cuanto a la comprobación de hipótesis general nos resultó que la cultura tributaria incide de manera directa y significativa en la recaudación del impuesto predial Municipal de la Provincia de Coronel Portillo, periodo 2019, debido a que el Rho de Spearman fue de 0.587 y esto significa que existe una correlación positiva moderada y el p-valor fue de 0.000 cuyo valor nos obligó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación o general.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1: Calidad de servicio

2.2.1.1. Definición de calidad de servicio

“Es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, sin embargo, hoy nos encontramos con gran número de clientes disconformes principalmente con

los servicios que se le entregan”. (Moya, 2016)

Zeithaml, Parasuraman y Berry (Citado por Dávila y Flores, 2017) define la calidad del servicio como: “la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente”. (p.20)

“Es una metodología que las organizaciones desarrollan e implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes”. (Specht, 2017)

Cronin y Taylor (Citado por Caicay, 2017) define a la calidad de servicio como: “Una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes donde comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que reciben”. (p.34)

2.2.1.2. Teoría de la calidad de servicio

La teoría de calidad de servicio de Larre (Citado por Rocha, 2010, p.44) dice: En el interior de cada cliente surgen determinadas expectativas respecto al nivel de servicio esperado.

En el plano de la conciencia se produce un juicio de calidad de servicio cada vez que el cliente recibe un producto.

Este juicio de calidad puede ser relacionado con la ayuda exterior de un proceso adecuado de interrogación y reflexión.

En consecuencia, nadie mejor que el cliente puede servir de fuente de investigación para conocer el nivel y contenido de servicio deseado.

Cualquier práctica de definición del servicio al margen del cliente está llamada a fracasar.

Boulding, Kalra y Zeithaml (Citado por Rocha, 2010), desarrollaron un modelo de calidad en el servicio: Basándose en un experimento de laboratorio y en su estudio de campo. Las pruebas empíricas de este modelo indicaron que los dos tipos de expectativas tienen efectos opuestos sobre las percepciones de calidad de servicio. “Entre más exceda el servicio entregado por la compañía las expectativas del cliente con respecto a lo que debe ocurrir, más elevará el cliente a sus expectativas de este tipo. (p.42)

Cronin y Taylor (Citado por Dávila y Flores, 2017) sostienen: Un modelo llamado “SERVPERF”, el cual este presenta datos más reales en la percepción del servicio prestado, además los autores concluyeron que la satisfacción del cliente es producto de la calidad del servicio y que esta influye en la intención de compra del cliente. También concluyeron que la calidad del servicio influye más en la satisfacción del cliente que en la intención de compra”. (p.26)

2.2.1.3. Importancia de la calidad de servicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (Citado por Rocha, 2010) indican que: La calidad en el servicio tiene efectos positivos dentro de una compañía, ya que puede resultar un medio mediante el cual una empresa pueda crecer, incrementando la calidad del servicio, una empresa puede aumentar su rentabilidad y ser más eficaz, “la calidad del servicio produce beneficios porque crea verdaderos clientes: clientes que utilizarán la empresa de nuevo y que hablarán de la empresa positivamente con otras

personas". (p.45)

Parasuraman, Zeithaml y Berry mencionan algunos de los beneficios que trae consigo la calidad del servicio, los cuales son: Disminuir costos y aumentar beneficios, Diferenciarse suficientemente en el mercado, Mayor lealtad de los clientes, Disminución de la rotación de personal, Incremento de la productividad y reducción de errores. Crecimiento de la participación de mercado.

2.2.1.4. Dimensiones de la calidad de servicio

Las dimensiones están en base al modelo SERVPERF, Esta metodología se compone de las dimensiones que utiliza el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

2.2.2. Variable 2

2.2.2.1. Definición de Recaudación de impuestos

Según Von, Busing, Foldi, Goldboom, Jenrich., y Pulkowski (2009), señalan que la recaudación de impuestos y demás tributos (en especial, tasas, contribuciones y multas), constituyen pilares fundamentales para el financiamiento de los gobiernos locales, generándoles ventajas importantes en el proceso de descentralización, es decir, que estas se vuelvan más autónomas y no tan dependientes de las transferencias del gobierno central.

2.2.2.2. La administración tributaria municipal

La administración tributaria municipal es el órgano de la municipalidad encargado de gestionar la recaudación de los tributos municipales, para lo cual, el artículo 52º del Texto Único Ordenado del código tributario reconoce la exclusividad de ésta, para administrar las contribuciones y tasas de su competencia, sean derechos, licencias o arbitrios y de forma excepcional la administración de los impuestos que la ley les asigne.

2.2.2.3. Impuestos municipales

De acuerdo al Decreto legislativo N° 776 de la Ley de Tributación Municipal, en el título II, artículo 5, menciona “Los impuestos municipales son los tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación

directa de la Municipalidad al contribuyente”. (p.3)

Durán y Mejía (2015) afirma: Los impuestos municipales, son aquellos creados por el Gobierno nacional a favor de los gobiernos locales: Son seis impuestos cuyo recaudo y administración ha sido otorgada a las municipalidades, favoreciéndolas.

2.2.2.4. Tipos de impuestos municipales

De acuerdo al Decreto legislativo N° 776 de la Ley de Tributación Municipal, en el título II, artículo 6, precisa:

“Los impuestos municipales son, exclusivamente, los siguientes: a) Impuesto Predial, b) Impuesto de Alcabala, c) Impuesto al Patrimonio Vehicular”, d) Impuesto a las Apuestas, e) Impuesto a los Juegos, f) Impuesto a los Espectáculos Públicos no deportivos”. (p.3)

De acuerdo al Decreto legislativo N° 776 de la Ley de Tributación Municipal, precisa que:

- **Impuesto Predial**

Según Artículo 8° de la Ley de Tributación Municipal, señala que el impuesto es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos, considerándose predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

- **Base de cálculo:** Se refiere al valor total de las propiedades que

poseen un contribuyente en una determinada jurisdicción.

- **Alícuotas:** Se emplea al valor de la propiedad, la tasa progresiva acumulativa desde 0,2% hasta 1%, según con los valores instaurados por norma vigente.

- **Impuesto de Alcabala**

Según Artículo 21° de la Ley de Tributación Municipal, señala que este impuesto grava las transferencias de inmuebles urbanos y rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio.

- **Contribuyente o responsable:** El que compra una propiedad.
- **Base de cálculo:** En base al costo de la comercialización, lo que a su vez no alcanzaría un resultado inferior al importe del autoevaluó de la propiedad proporcionado al adiestramiento en que se origina la comercialización (No se grava a esta tributación las primeras 10 UIT del importe de la propiedad).
- **Alícuotas:** Ascenden a 3%.

- **Impuesto al Patrimonio vehicular**

Según Artículo 30° de la Ley de Tributación Municipal, sostiene que el impuesto a la propiedad vehicular es de periodicidad anual, que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas y station wagons con una antigüedad no mayor de tres años.

- **Colaborador o responsable:** Dueño del automóvil al 1° de enero de cada año.
- **Plataforma de cálculo:** Sobre el valor del automóvil, producto de

adquirir el importe de ganancia y el precio de la tabla referencial divulgada por el Ministerio de Economía y Finanzas.

- **Alícuotas:** La tasa es de 1% adaptable sobre el importe del automóvil.

- **Impuesto a las Apuestas**

Según Artículo 38° de la Ley de Tributación Municipal, señala que este impuesto grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicos y similares, en las que se realice apuestas.

- **El colaborador o comprometido:** Compañías o establecimientos que desarrollan los programas hípicos o parecidos. El desembolso de esta contribución se efectúa a beneficio del municipio local donde se sitúa el centro de la empresa responsable.
- **Plataforma de sistematización:** Está compuesta por la discrepancia consecuencia entre la entrada general, recibidos en un mes por origen de juegos y el valor general de las recompensas concedidos el mismo mes.
- **Alícuotas:** La tasa del Impuesto a las Apuestas es de 20%. En el caso de las apuestas hípicas es de 12%.

- **Impuesto a los Juegos**

Según Artículo 48° de la Ley de Tributación Municipal, señala que este impuesto grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar.

- **Impuesto a los Espectáculos Públicos no deportivos.**

Según Artículo 54° de la Ley de Tributación Municipal, que grava el monto que se abona por concepto de ingreso a espectáculos públicos no deportivos en locales o parques cerrados, con excepción de los espectáculos culturales debidamente autorizados por el Instituto Nacional de Cultura.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Calidad:** Según Joram (Citado en Fontalvo y Vergara, 2010) concibe la calidad como: “La adecuación al uso” también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”.
- **Servicio:** Kotler (Citado por Dávila y Flores, 2017) define al servicio como: “Cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”. (p.19)
- **Cliente:** Thompson (Citado por Dávila y Flores, 2017) definen que: “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios”. (p.17)
- **Servicio al cliente:** Según Horovitz (Citado por Caicay, 2017) es el

conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, imagen y la reputación del mismo.

- **Percepción:** Imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades. Es resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de acciones. (Dávila y Flores, 2017)
- **Satisfacción:** Kotler (Citado por Dávila y Flores, 2017) define que: “Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (p.20)
- **Contribuyente:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 8 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, contribuyente es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.
- **Deudor tributario:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 7 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, Deudor tributario es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable.
- **Recaudación:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 55 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, la recaudación consiste en cobrar los tributos a cargo de los deudores tributarios, siendo facultad que le compete a la Administración Tributaria, que, para el efecto, se debe desarrollar un conjunto de estrategias, como

las percepciones, retenciones, detracciones, desagio tributario, cultura tributaria.

- **Tributo:** Es una prestación de dinero que el Estado exige en el ejercicio de su poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una ley, y para cubrir los gastos que le demande el cumplimiento de sus fines. (SUNAT, 2016)
- **Tipos de tributos:** De acuerdo al Texto Único Ordenado del código tributario, el término genérico tributo comprende: el impuesto, la contribución y la tasa.
- **El impuesto:** De acuerdo al Texto Único Ordenado del Código Tributario, es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado, es decir es una prestación obligatoria por el cual el ciudadano es retribuido con servicios prestados por el Estado, útiles para la comunidad e imposible de ser prestados por servicios particulares.
- **La contribución:** De acuerdo al Texto Único Ordenado del código tributario, es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.
- **La tasa:** De acuerdo al Texto Único Ordenado del código tributario, es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público

individualizado en el contribuyente, es decir la tasa es toda prestación obligatoria que genera servicios de carácter divisible, porque está determinado y concretado en relación a los contribuyentes.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación de este estudio fue aplicada, debido a que buscó la utilización de los conocimientos que se van adquirir, además buscó confrontar la teoría con la realidad, debido a que, se direccionó en su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. (Behar, 2008)

3.1.2. Nivel de investigación

Fue de nivel no experimental, según Sánchez y Reyes (2015) sostienen que es no experimental, ya que no se manipuló el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos.

3.1.3. Diseño de investigación

Sánchez y Reyes (2015) sostienen que el diseño de investigación de este estudio fue de Corte Transversal con su variante descriptivo correlacional, es decir, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo.

El esquema utilizado fue el siguiente:

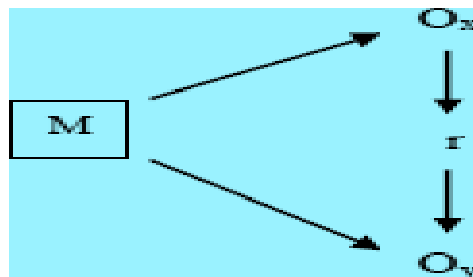


Figura 1. Esquema de la investigación.

Dónde:

M = Muestra.

Vx = Medición de la variable 1.

Vy = Medición de la Variable 2.

r = Correlación entre las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por todos los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y estuvieron clasificados de la siguiente manera:

Tabla 2. Distribución de la Población de Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la M.P.C.P.

ÁREA	CONDICIÓN LABORAL/SEXO						TOTAL
	NOMBRADO			CONTRATADO			
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	
Gerencia de Administración Tributaria	0	1	1	1	2	3	4
Sub Gerencia de Control y recaudación.	3	2	5	5	3	8	13
Sub Gerencia de fiscalización Tributaria	2	3	5	4	2	6	11
Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva	0	1	1	1	2	3	4
TOTAL	5	7	12	11	9	20	32

Fuente: CAP Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

3.2.2. Muestra

Por ser muy pequeña la muestra, este estudio optó por una muestra poblacional y de tipo no probabilístico a juicio del investigador, siendo estas todos los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y estuvieron clasificados, tal como se muestra en la tabla 2.

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

La técnica que se usó en este estudio fue la encuesta, ya que esta ayudó a extraer la información de primera mano para poder medir la relación entre dichas variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Utilizó dos instrumentos para las dos variables de estudio de tipo cuestionario y estuvo elaborada de la siguiente manera:

- Para la variable 1 Calidad de servicio: el instrumento utilizado fue un cuestionario con 20 ítems, con escalas de puntuación siempre (3), a veces (2) y nunca (1) y niveles de buena, regularmente buena y mala para medir la variable.
- Para la variable 2 Recaudación de impuestos: el instrumento utilizado fue un cuestionario de 20 ítems, así mismo con escalas de puntuaciones siempre (3), a veces (2) y nunca (1) y con niveles de medición de alta, regularmente alta y baja.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Se seleccionó y escogió profesionales que mediante una ficha de juicio de expertos validaron los dos instrumentos empleados en esta investigación y de esta manera proporcionaron seguridad para su aplicación y uso para otros estudios.

Se realizó una prueba piloto de la aplicación de los instrumentos a 10 unidades de análisis que no fue de la muestra establecida de este estudio, para calcular el grado de confiabilidad mediante el estadístico de Alpha de Cronbach haciendo uso del SPSS.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicó los cuestionarios al total de la muestra poblacional, así mismo se realizó el paloteo manual en una hoja de cálculo para luego ser procesado en el SPSS para elaborar estadísticos descriptivos e inferencial.

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

En base a Sánchez (2011) este estudio realizó el tratamiento de los datos mediante el software SPSS, así:

- Se usó los estadísticos descriptivos tales como tablas y gráficos estadísticos con sus respectivas interpretaciones e indicando el nivel y porcentaje de ambas variables y dimensiones.
- Se usó los estadísticos inferenciales tales como la prueba de

normalidad de Shapiro-Will, ya que la muestra fue menor de 50 individuos, cuyos resultados nos establecieron usar la prueba de correlación Rho de Spearman cuyas pruebas nos dieron la aceptación de las Hipótesis planteadas por el investigador.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable 1 calidad de servicio.

	D1: Eficiencia		D2: Eficacia		D3: Accesibilidad al servicio		D4: Capacidad de respuesta		V1: Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	3	9,4%	4	12,5%	3	9,4%	3	9,4%	3	9,4%
Regular	18	56,3%	18	56,3%	17	53,1%	17	53,1%	6	18,8%
Bueno	11	34,4%	10	31,3%	12	37,5%	12	37,5%	23	71,9%

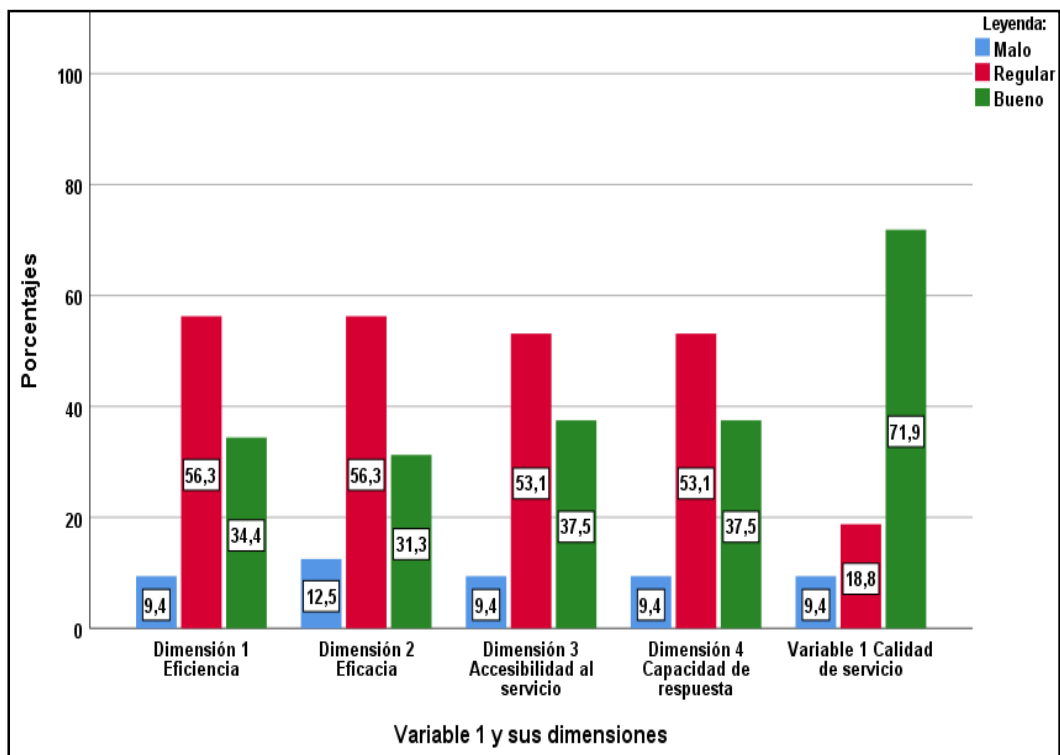


Figura 2. Gráfico de la variable 1 calidad de servicio.

Descripción:

Los resultados muestran que el 71.9% de los encuestados opinaron que la calidad de servicio es bueno; en cuanto a las dimensiones se aprecia que en todo el nivel predominante fue el regular con 56.3% en la dimensión 1 eficiencia y 2 eficacia respectivamente, con 53.1% en la dimensión 3 accesibilidad al servicio y 4 capacidad de respuesta respectivamente en la sede de estudio.

Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable 2 recaudación de impuestos.

	D1: Cultura tributaria		D2: Grado de información		D3: Estrategias de tributación		D4: Eficiencia de la administra- ción tributaria		V2: Recaudación de impuestos	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	4	8,0%	8	16,0%	2	4,0%	2	4,0%	2	4,0%
Regular	40	80,0%	32	64,0%	39	78,0%	39	78,0%	36	72,0%
Alto	6	12,0%	10	20,0%	9	18,0%	9	18,0%	12	24,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

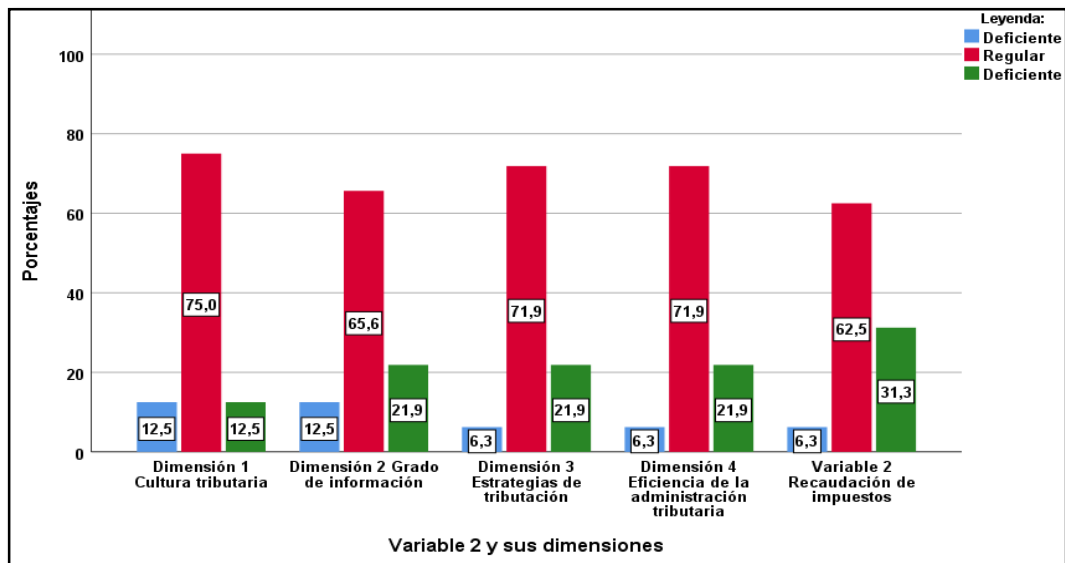


Figura 3. Gráfico de la variable 2 recaudación de impuestos.

Descripción:

Los resultados muestran que el 62.5% de los encuestados opinaron que la recaudación de impuestos es regular; en cuanto a las dimensiones se aprecia que en todo el nivel predominante fue el regular con 75% en la dimensión 1 cultura tributaria, 65.6% para la dimensión 2 grado de información, 71.9% para la dimensión 3 estrategias de tributación y dimensión 4 eficiencia de la administración tributaria en la sede de estudio.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5. Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Eficiencia	,911	32	,012
Dimensión 2 Eficacia	,761	32	,000
Dimensión 3 Accesibilidad al servicio	,806	32	,000
Dimensión 4 Capacidad de respuesta	,806	32	,000

Variable 1 Calidad de servicio	,736	32	,000
Dimensión 1 Cultura tributaria	,937	32	,060
Dimensión 2 Grado de información	,952	32	,039
Dimensión 3 Estrategias de tributación	,945	32	,005
Dimensión 4 Eficiencia de la administración tributaria	,945	32	,005
Variable 2 Recaudación de impuestos	,962	32	,018

Descripción:

La prueba de Shapiro-Wilk del SPSS, nos dio valores del Sig. menores de valor permitido (0.05), en consecuencia, esto nos estableció que la prueba de correlación de las hipótesis a usar sea el Rho de Spearman.

4.3. CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS

Tabla 6. Contraste de la hipótesis general.

Correlación de Spearman		Recaudación de impuestos
	Rho	0,624
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

Descripción:

El Rho fue 0.624 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.00 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la calidad de servicio influye positivamente en la recaudación de impuestos en la Gerencia de Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

Tabla 7. Contraste de la hipótesis específica 1.

Correlación de Spearman		Recaudación de impuestos
Eficiencia	Rho	0,704
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	32

Descripción:

El Rho fue 0.704 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.00 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la eficiencia influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

Tabla 8. Contraste de la hipótesis específica 2.

Correlación de Spearman		Recaudación de impuestos
Eficacia	Rho	0,704
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	32

Descripción:

El Rho fue 0.704 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.01 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la eficacia influye positivamente en la recaudación de impuestos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

Tabla 9. Contraste de la hipótesis específica 3.

Correlación de Spearman		Recaudación de impuestos
Accesibilidad al servicio	Rho	0,674
	Sig. (bilateral)	0,002
	N	32

Descripción:

El Rho fue 0.674 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.01 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la accesibilidad al servicio influye positivamente en la recaudación de impuestos en la Gerencia de Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

Tabla 10. Contraste de la hipótesis específica 4.

Correlación de Spearman		Recaudación de impuestos
Capacidad de respuesta	Rho	0,744
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

Descripción:

El Rho fue 0.744 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la capacidad de respuesta influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio, podemos ver claramente que el 71.9% de los encuestados opinaron que la calidad de servicio es bueno y el 62.5% de los encuestados opinaron que la recaudación de impuestos es regular, esto nos muestra que el comportamiento de ambas variables están en nivel esperado ya que para que exista una buena calidad de servicio debe mínimo haber una regular o eficiente recaudación de impuestos. También podemos apreciar que el 56.3% opinan que en la dimensión 1 eficiencia y 2 eficacia es regular, el 53.1% afirmaron que en la dimensión 3 accesibilidad al servicio y 4 capacidad de respuesta también es regular en cuanto a la calidad de servicio; por otra parte, el 75% de la dimensión 1 cultura tributaria, 65.6% de la dimensión 2 grado de información, 71.9% de dimensión 3 estrategias de tributación y dimensión 4 eficiencia de la administración tributaria afirmaron que es regular en cuanto a la recaudación de los impuestos municipales. Estos resultados podemos corroborar y comparar con el estudio de Huamán (2017) quien arribó con resultados similares a este estudio, es decir que La calidad de los servicios es moderada en la

Municipalidad de Corongo, representada por el 85.6% de los encuestados; y que se debe dar mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, asimismo que existe una satisfacción moderada, representado por el 89.8% de los encuestados y de Coaquira (2018) quien tuvo como conclusión que: El 96% de los contribuyentes perciben que es mala regular la confiabilidad que transmiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial (53 y 36% respectivamente); el 96% de los Contribuyentes perciben que es regular-mala (60 y 36% respectivamente) solo el 4% considera la calidad de servicio de atención al contribuyente como buena; el 73% de los contribuyentes (47% y 26% respectivamente) perciben que es malo-regular el nivel de recaudación respecto al cobro del impuesto predial, la percepción de la calidad de servicio de la municipalidad es considerada deficiente e influye en los ingresos recaudados por ésta, que resultan siendo de bajo nivel recaudatorio.

En cuanto a la decisión final de este estudio, podemos ver los resultados de los contrastes de las hipótesis, en cuanto a la hipótesis general se obtuvo que el Rho fue 0.624 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la calidad de servicio influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018, también podemos apreciar que los resultados de las hipótesis específicas, en el que se tuvo la aceptación de todas con correlaciones altas y los sig. (bilateral) menores de 0.05, concluyendo que la eficiencia, la eficacia, la accesibilidad al servicio, la capacidad de respuesta influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de

administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. Estos hallazgos se pueden discutir y comparar con los estudios de Coaquira (2018), quien tuvo como conclusión que existe una relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial, es decir: a peor calidad de atención al contribuyente, peor es el nivel de recaudación. También podemos comparar con el estudio de Torres y Cartolin (2018) quienes concluyeron que la calidad de servicio tiene una relación significativa con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016, ya que se tuvo un $R^2=0.718$ y el p -valor <0.05) lo que evidencia que existe una alta relación de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los contribuyentes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Se tuvo un Rho de 0.624 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la calidad de servicio influye positivamente en la recaudación de impuestos en

la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

2. Se tuvo un Rho de 0.704 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.001 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la eficiencia influye positivamente en la recaudación de impuestos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.
3. Se tuvo un Rho de 0.704 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.001 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la eficacia influye positivamente en la recaudación de impuestos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.
4. Se tuvo un Rho de 0.674 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.002 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la accesibilidad al servicio influye positivamente en la recaudación de impuestos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.
5. Se tuvo un Rho de 0.744 cuya correlación fue positiva alta y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dándonos como conclusión que la capacidad de respuesta influye positivamente en la recaudación de impuestos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

5.2. RECOMENDACIONES

- 1.** A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo seguir con los diversos mecanismos adecuados en cuanto a la calidad de servicio, es decir con una eficiencia, eficacia, la accesibilidad al servicio y la buena capacidad de respuesta por parte de los trabajadores hacia los usuarios.
- 2.** A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo seguir mejorando los diversos mecanismos tales como la cultura tributaria, grado de información, múltiples estrategias de tributación y la eficiencia de la administración tributaria para mejorar la recaudación de los impuestos del año fiscal para poder brindar servicios de calidad.
- 3.** A siguientes estudios tener en cuenta la metodología establecida y contribuir a mejorar las variables calidad de servicio y recaudación de los impuestos en diferentes espacios y tiempos en nuestro país.
- 4.** A nuestra universidad y facultad difundir los resultados de este estudio, ya que de una u otra manera estos contribuyen en la mejora y las posibles soluciones de esta problemática organizacional que es la calidad de servicio y la recaudación de los impuestos municipales.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Álvarez, M. (2012). *Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Saquisilí* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.

Barcelata, H. y Betancourt, Y. (2012). *Hacienda pública municipal y desarrollo económico local en los municipios de Veracruz* [Tesis doctoral, Universidad Veracruzana]. <https://www.uv.mx/ofp/files/2012/10/Hacienda-publica->

municipal-local

- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*.
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf
- Chávez, A. (2015). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Pastaza* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20337/1/T3393M.pdf>
- Chávez, P.; Sánchez, E.; Valderrama, E. (2020). *La cultura tributaria y su incidencia con la recaudación del impuesto predial municipal de la provincia de Coronel Portillo, período 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4531>
- Coaquira, J. F. (2018). *Evaluación de calidad de servicio al contribuyente y su impacto en la recaudación de ingresos por impuesto predial de la municipalidad provincial de Yunguyo periodo 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7112/Coaquira_Tintaya_Joel_Frank.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Dávila, K.; Flores, M. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico el Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/848/1/TL_DavilaTorresKaren_FloresDiazMeliza.pdf
- Decreto Legislativo N° 776 de 1993. (1993, 30 de diciembre). *Ley de Tributación Municipal*.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)
- Decreto Supremo N° 135-99-EF. (1999, 18 de agosto). Presidente de la República. http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic3_per_tributario.pdf
- Decreto de Urgencia N° 119-2009. (2009, 19 de marzo). Congreso de la República. Diario Oficial El Peruano.
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosDeUrgencia/2009119.pdf>
- Durán, L.; Mejía, M. (2015). El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales. *Contabilidad Y Negocios*, 10(19), 43-66.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/1408>
- Flores, A.; Condori, A.; Vásquez, J. (2020). *La auditoría financiera y la gestión de la administración tributaria municipal de la provincia de Coronel Portillo, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU.

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4399/UNU_CONTABILIDAD_AD_2020_TESIS_ANTHONY-FLORES-RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fontalvo, T.; Vergara, J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios*. España: Eumed-Universidad de Málaga.

Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1

Hernández, D. (2015). *Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del municipio San Diego* [Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo]. Repositorio MRIUC. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3352/dhernandez.pdf?sequence=5>.

Ley N° 29332 de 2009. (2009, 19 de marzo). Congreso de la República. Diario Oficial El Peruano. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29332.pdf>

Moya, M. (2016). *Estrategia: Calidad de servicio*. Disponible en: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

Rocha, S. (2010). *Factores de la calidad en el servicio que determinan la satisfacción del cliente en un centro de atención técnica remota* [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/10610/1/217.pdf>

- Sánchez, S. (2011). *La cuarta vía 1ª Edición*. Lima - Perú: CEDEPRIM-Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Satalaya, F.; Rengifo, O. (2017). *Política tributaria y el impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2016* [Tesis pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio UPP.
<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/87/1/Tesis%20Frank%20Satalaya.pdf>
- Specht, G. (2017). *Calidad de servicio* [Publicación]. Slideshare.
<https://es.slideshare.net/gustavospecht/calidad-de-servicio-82245277>
- SUNAT. (2016). ¿Qué entiende por tributo?
http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario_entiende.html
- Torres, K.; Cartolin, C. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio UNCP.
http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5416/T010_20051891_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valencia, A. (2012). Una visión para hacer más eficiente el desempeño en las organizaciones públicas. *IDC- Analyze The Future*.
- Von, C.; Busing E.; Foldi, K.; Goldboom, T.; Jenrich, F. y Pulkowski, J. (2009). *Administración Tributaria municipal en el contexto del proceso de descentralización en el Perú*. Instituto Alemán de Desarrollo (DIE).
<https://www.diegdi.de/en/studies/article/administración-tributaria-municipal>
- Vinatea, J. (2018). *Contribuciones municipales y su influencia en el desarrollo*

urbano del distrito de Manantay – 2015 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU.

<http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3663/00000126T>

M- RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO

ANEXO 1 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado encuestado, tenga a bien un cuestionario de 12 ítems para medir la calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para ello usted tiene tres opciones para marcar de acuerdo a su criterio personal.

En desacuerdo (1) *Regularmente de acuerdo (2)* *De acuerdo (3)*

N°	ÍTEMS	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1: Eficiencia				

01	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo realiza una actualización periódicamente de la calidadde servicio.			
02	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda bienestar a la comunidad.			
03	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda consultas por vía telefónica.			
Dimensión 2: Eficacia				
04	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo muestra eficiencia en los trámites realizados por losusuarios.			
05	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda un buen servicio.			
06	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda un servicio de calidad.			
Dimensión 3: Accesibilidad al servicio				
07	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo realiza acciones de mejora.			
08	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo mejora los costos de los trámites al usuario.			
09	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo posee un adecuando ambiente.			
Dimensión 3: Capacidad de respuesta				
10	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo cuenta con un Personal amable.			
11	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo tiene trabajadores comprometidos.			
12	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda una atención con rapidez.			

Muchas gracias por su participación...

B. CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

Estimado encuestado, tenga a bien un cuestionario de 12 ítems para medir la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para ello usted tiene tres opciones para marcar de acuerdo a su criterio personal.

En desacuerdo (1) Regularmente de acuerdo (2) De acuerdo (3)

N°		Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1: Cultura tributaria				
01	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo obtiene los pagos de impuestos a tiempo sobre la recaudación tributaria.			
02	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo realiza beneficio de los tributos sobre la recaudación de los			

	impuestos.			
03	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo realiza conciencia tributaria para tener una cultura muy buena en los usuarios.			
Dimensión 2: Grado de información				
04	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo realiza u organización charlas de información sobre la recaudación de los impuestos.			
05	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo muestra transparencia en la tributación sobre la recaudación de los impuestos.			
06	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda orientación al contribuyente sobre la recaudación de los impuestos.			
Dimensión 3: Estrategias de tributación				
07	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda el servicio de Pago virtual sobre la recaudación de los impuestos.			
08	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda amnistías tributarias sobre la recaudación de los impuestos.			
09	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda operativos especiales sobre la recaudación de los impuestos.			
Dimensión 3: Eficiencia de la administración tributaria				
10	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda fortalecimientos de capacidades sobre la recaudación de los impuestos.			
11	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda la agilización de trámites sobre la recaudación de los impuestos.			
12	La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo brinda servicio de gestión eficaz y eficiente sobre la recaudación de los impuestos.			

Muchas gracias por su participación...

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la eficiencia influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018? • ¿De qué manera la eficacia influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018? • ¿De qué manera la accesibilidad al servicio 	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar si la calidad de servicio influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar si la eficiencia influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. • Indicar si la eficacia influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. • Establecer si la accesibilidad al servicio influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de 	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>La calidad de servicio influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. • La eficacia influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. • La accesibilidad al servicio influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de 	<p>Variable 1 Calidad de servicio</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Accesibilidad al servicio - Capacidad de respuesta 	<p>Tipo Aplicada</p> <p>Diseño No experimental en su variante descriptivo correlacional</p> <p>Población 32 Trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.</p> <p>Muestra Muestra poblacional y de tipo no probabilístico a juicio del investigador, siendo estas todos los</p>

<p>influyen la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018?</p> <p>• ¿De qué manera la capacidad de respuesta influyen la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018?</p>	<p>Coronel Portillo, 2018.</p> <p>• Precisar si la capacidad de respuesta influye en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.</p>	<p>Coronel Portillo, 2018.</p> <p>• La capacidad de respuesta influye positivamente en la recaudación de impuestos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.</p>	<p>Variable 2 Recaudación de impuestos</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cultura tributaria - Grado de Información - Estrategias de tributación - Eficiencia de la administración tributaria 	<p>trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.</p> <p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumentos 2 Cuestionarios.</p>
--	--	--	--	---