UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

GESTIÓN DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – REGION UCAYALI 2023.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

CHRISTIE ELIZABETH BARRIENTOS GONZALES

Pucallpa - Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS N° - 202

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9:30 AM. horas, del día 29. ... de AGOSTO ..... del 2025., ante el Jurado de Tesis constituido por :

- PRESIDENTE: DRA. LEYDI PEREZ GUIMARAEZ
- SECRETARIO: Dr. WALTER ORTIZ MEZA
- VOCAL: Dr. ROY JAMES PEREZ RIOS.

El aspirante al Grado de MAESTRO o DOCTOR en GESTION PUBLICA Mención:

Don(ña) CHRISTIE ELIZABETH BARRIENTOS GOMES Procedió al acto de Defensa publica con la exposición de La tesis, titulado: GESTIÓN DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO - REGION UCAYALI 2023

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

N°	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	4
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	3
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	3
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	3
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	3
TOTAL			16/20

- **Calificación:** Puntaje ejemplo: 18/20
- **Conclusiones**: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado]
- **Observaciones:** [Si las hubiera]
- **Recomendaciones:** [Si las hubiera]

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 10:30 AM horas del 29. de AGOSTO ..... del 2025...

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/007-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**GESTIÓN DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – REGIÓN UCAYALI 2023**"

Autor(es)	:	**BARRIENTOS GONZALES, CHRISTIE ELIZABETH**
Facultad	:	**ESCUELA DE POSGRADO**
Escuela	:	**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**DR. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 15/01/2025

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Christie Elizabeth Barrientos Gonzales

Autor de la tesis titulada : Gestión de calidad y cultura tributaria en el área de rentas de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo – Region Ucayali 2023

Sustentada el año: 2025

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestion Publica

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29/08/2025

Email: cbarrientosg2901@hotmFirma:

Teléfono: 931 317 216 DNI: 71050236

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas las personas que han sido fuente de inspiración y apoyo a lo largo de este proceso.

En particular, a mi familia, por su amor incondicional, paciencia y por siempre creer en mí.

Y, por último, a mis amigos, quienes han estado a mi lado en cada paso.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Ucayali, por brindarme un espacio de aprendizaje y crecimiento personal y profesional.

A los docentes, por su dedicación, paciencia y por compartir sus conocimientos, que han sido fundamentales para mi formación académica y a los trabajadores de la universidad, cuyo esfuerzo diario hace posible que todas las actividades se desarrollen en un ambiente óptimo y acogedor.

Quiero también agradecer profundamente a los ciudadanos que participaron en la investigación, especialmente a los pobladores mayores de 18 años que ofrecieron su valiosa colaboración en la elaboración y validación de los cuestionarios. Su disposición y aportes hicieron posible el desarrollo riguroso.

Y de manera muy especial, a mi asesor, al Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, por su invaluable guía, paciencia y apoyo durante el desarrollo de este trabajo de investigación. Sus consejos y experiencia han sido clave para alcanzar este logro.

RESUMEN

Este estudio tuvo como propósito analizar la relación entre la gestión de calidad y la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023. Se trató de una investigación básica con un diseño no experimental y correlacional descriptivo. La población estuvo conformada por 95 trabajadores, de los cuales se tomó una muestra de 77 empleados del área de rentas de la MPCP. Según los resultados, el 62.3% de los trabajadores consideraron que la gestión de calidad se vincula de manera regular con la cultura tributaria en dicha área. Además, los resultados de la prueba de hipótesis mostraron un coeficiente rho de Spearman de 0.948 y un valor de significancia bilateral inferior a 0.000, lo que indica una correlación positiva fuerte y respalda la hipótesis general del estudio: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023.

Palabras claves: Gestión de calidad, Cultura tributaria, Conocimiento tributario.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the relationship between quality management and tax culture in the income area of the MPCP - Ucayali Region in 2023. It was a basic research with a non-experimental and descriptive correlational design. The population was made up of 95 workers, of which a sample of 77 employees from the income area of the MPCP was taken. According to the results, 62.3% of workers considered that quality management is regularly linked to the tax culture in said area. Furthermore, the results of the hypothesis testing showed a Spearman's rho coefficient of 0.948 and a two-sided significance value of less than 0.000, indicating a strong positive correlation and supporting the overall hypothesis of the study: There is a significant relationship between management of quality and tax culture in the income area of the MPCP – Ucayali Region in 2023.

Keywords: Quality management, Tax culture, Tax knowledge.

INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad se ha establecido como un componente esencial en las organizaciones tanto públicas como privadas, al asegurar la eficiencia, la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de los procesos. En el contexto de la administración pública, su aplicación permite maximizar el uso de los recursos y ofrecer servicios que se ajusten a las demandas de la población. En este sentido, la gestión de calidad resulta clave en áreas de recaudación, como el Área de Rentas de las municipalidades, donde se gestionan grandes cantidades de operaciones tributarias.

Por otro lado, la cultura tributaria abarca el conjunto de conocimientos, actitudes y comportamientos de los contribuyentes en relación con el cumplimiento de sus responsabilidades fiscales. En el ámbito municipal, esta cultura tiene un impacto directo en la recaudación de impuestos, que son una fuente vital de ingresos para financiar proyectos de desarrollo local y servicios públicos. Una cultura tributaria robusta promueve el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, reduciendo la necesidad de medidas coercitivas.

En este contexto, la relación entre la gestión de calidad y la cultura tributaria es crucial para mejorar los resultados en la recaudación municipal. Un sistema de gestión de calidad eficaz no solo mejora los procesos internos, sino que también fortalece la confianza de los contribuyentes en las instituciones públicas. Esto, a su vez, motiva el cumplimiento de las obligaciones tributarias, ya que los contribuyentes perciben un uso eficiente y transparente de los recursos recaudados.

El Área de Rentas de las municipalidades juega un rol fundamental en la gestión de los ingresos locales, siendo responsable de la recaudación de impuestos como el predial, vehicular y otros tributos municipales. No obstante, enfrenta diversos desafíos, como la falta de personal capacitado y la resistencia de los contribuyentes a cumplir con sus deberes fiscales. Por ello, es esencial implementar prácticas de calidad que garanticen un servicio eficiente y enfocado en el ciudadano.

El objetivo de este estudio es analizar cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad puede influir positivamente en la cultura tributaria del Área de Rentas de la municipalidad. Además, se pretende identificar estrategias que fomenten el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, lo que fortalecería la recaudación y contribuiría al desarrollo sostenible de la comunidad.

Este trabajo ha sido desarrollado de acuerdo con las normas de citación y referencia de la APA, lo que asegura una correcta atribución de las fuentes consultadas y un respaldo teórico sólido. Cada sección de la investigación ha sido organizada y redactada conforme a estándares internacionales, garantizando la calidad y exactitud de los datos y argumentos presentados. Además, el estudio ha sido elaborado en estricto apego a las directrices del reglamento de la Escuela de Posgrado de nuestra universidad, cumpliendo con los requisitos académicos establecidos. Este cumplimiento no solo asegura una presentación clara y ordenada del contenido, sino que también refuerza la rigurosidad y relevancia del trabajo, características esenciales en la investigación de posgrado.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTOS vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

CAPÍTULO I. 16

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 16

1.1. Descripción del problema. 16

1.2. Formulación del problema. 19

1.2.1. Problema general. 19

1.2.2. Problemas específicos. 19

1.3. Objetivo General y objetivos específicos. 19

1.3.1. Objetivo general. 19

1.3.2. Objetivos específicos. 20

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis. 20

1.4.1. Hipótesis general. 20

1.4.2. Hipótesis específicas. 20

1.5. Variables. 20

1.6. Justificación e importancia. 23

1.7. Viabilidad. 24

1.8. Limitaciones. 24

CAPÍTULO II 25

MARCO TEÓRICO 25

2.1. Antecedentes de la investigación. 25

2.1.1. Antecedentes internacionales. 25

2.1.2. Antecedentes nacionales. 27

2.1.3. Antecedentes locales. 29

2.2. Bases teóricas. 29

2.3. Definiciones conceptuales. 34

2.4. Bases epistémicos. 35

CAPÍTULO III 37

MARCO METODOLÓGICO 37

3.1. Tipo de investigación. 37

3.2. Diseño y esquema de la investigación. 37

3.3. Población y muestra. 38

3.3.1. Población 38

3.3.2. Muestra y muestreo 38

3.4. Instrumentos de recolección de datos. 39

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos. 39

CAPÍTULO IV 41

RESULTADOS 41

4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva. 41

4.2. Prueba de normalidad de la investigación. 45

4.3. Prueba de hipótesis. 45

CAPÍTULO V 47

DISCUSIÓN DE RESULTADOS 47

CONCLUSIONES 49

SUGERENCIAS 50

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 51

ANEXOS 56

ÍNDICE DE LAS TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 22

Tabla 2. Descripción de la población estudio. 38

Tabla 3. Resultado con respecto al objetivo general. 41

Tabla 4. Resultado con respecto al objetivo específico 1. 42

Tabla 5. Resultado con respecto al objetivo específico 2. 43

Tabla 6. Resultado con respecto al objetivo específico 3. 44

Tabla 7. Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. 45

Tabla 8. Resultados de la prueba de hipótesis general. 45

Tabla 9. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1. 45

Tabla 10. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2. 46

Tabla 11. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3. 46

ÍNDICE DE LAS FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.....37

Figura 2. Valores del Rho de Spearman.....40

Figura 3. Gráfico de barras con respecto al objetivo general.....41

Figura 4. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 1.....42

Figura 5. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 2.....43

Figura 6. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3.....44

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel global, la gestión de calidad se ha establecido como una herramienta esencial para cualquier entidad, ya que permite identificar posibles errores o desviaciones en los procesos de productos o servicios. Esto resalta su importancia dentro del sistema de gestión organizacional. La gestión de calidad no solo se enfoca en la calidad de un producto o servicio, sino también en los medios para lograrlo, garantizando la satisfacción del cliente. De esta manera, asegura el control y la consistencia de los procesos. Cuando se combina con la cultura tributaria, se logra que la población entienda la relevancia de sus responsabilidades fiscales. La cultura tributaria refleja cómo la sociedad forma su percepción de los impuestos y su experiencia con la gestión estatal, considerando factores como la carga tributaria, el compromiso de los contribuyentes y las acciones inmediatas del estado para fortalecer la cultura tributaria.

Camino (2018). La gestión de calidad es una estrategia clave para obtener mejores resultados en las organizaciones, convirtiéndose en la alternativa más eficiente para competir en mercados globalizados e inciertos. La globalización y la tecnología han transformado las economías de los países desarrollados y en desarrollo. En los últimos años, la calidad y la gestión de calidad han sido factores fundamentales en las empresas europeas y americanas, ya que les permite competir eficazmente en el mercado global.

En Perú, muchas empresas públicas y privadas no priorizan la satisfacción del cliente con respecto a los servicios que brindan. La calidad en la gestión de los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación para las municipalidades. Esta tarea es un compromiso compartido entre los servidores

públicos y las autoridades locales. Cada institución pública tiene la responsabilidad de ofrecer servicios de calidad en tiempos adecuados, lo que implica mejorar las condiciones de los servicios. Los trabajadores deben reconocer que los usuarios son la razón de ser de la institución, ya que sin ellos no existiría la organización. Por ejemplo, si los usuarios dejan de pagar impuestos o arbitrios municipales, la municipalidad enfrentaría un déficit. Por ello, es crucial proporcionar servicios de calidad para satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Desde la perspectiva del ciudadano, lo más importante es que la calidad percibida al final del proceso coincida con lo esperado. A pesar de los esfuerzos realizados por las municipalidades para alinear la calidad percibida con la planeada, si esta no satisface las demandas de los usuarios, no tendría sentido hablar de satisfacción. La calidad percibida no siempre coincide con la esperada, ya que cada vez que se atiende una necesidad, surgen nuevas.

Para la municipalidad, el objetivo debe ser que la calidad del servicio percibida por los usuarios coincida con sus expectativas, lo cual es esencial para cumplir con sus necesidades. Mejorar la calidad en las instituciones públicas ya no puede basarse solo en mejoras en planificación, organización, dirección y control, sino también en el talento humano, materiales de trabajo, infraestructura, preparación psicológica de los empleados, y un trato de calidad a los usuarios. Es importante que todo lo ejecutado se ajuste a lo programado, asegurando que los usuarios reciban un servicio de calidad. Para lograr esto, es necesario conocer las expectativas y necesidades de los ciudadanos, adaptando la programación a lo esperado y fomentando una cultura tributaria colectiva.

En la MPCP, específicamente en el distrito de Callería, se observa un desempeño deficiente, ya que muchos usuarios afirman que sus necesidades no son atendidas de manera oportuna, o si lo son, es con demoras. Además, desconocen los procesos y muchos trabajadores no están capacitados en sus áreas de trabajo, ya

que son contratados por favores políticos en lugar de un proceso de selección adecuado. Esto genera preocupación, ya que los usuarios se sienten insatisfechos con el servicio, lo que da lugar a frecuentes quejas y molestias debido a la demora en los trámites. Se ha observado a los ciudadanos salir de la municipalidad quejándose del mal trato de algunos empleados y de la burocracia en la gestión de trámites, lo que impide una atención rápida.

Actualmente, la problemática de la recaudación tributaria es uno de los objetivos más relevantes en nuestra sociedad, debido a su importancia para las finanzas públicas del estado peruano. La cultura tributaria se refiere al valor que se otorga al cumplimiento de las obligaciones fiscales como un deber cívico y derecho. Por ello, el sistema educativo debe fomentar y cultivar valores en los ciudadanos, ya que la cultura tributaria no solo depende de la educación, sino también de los comportamientos humanos. El pago de tributos no depende únicamente de los contribuyentes, sino también de los consumidores, quienes son tanto sujetos activos como pasivos en este proceso.

La MPCP es una institución del estado encargada de promover el bienestar de los ciudadanos mediante políticas transparentes y responsables, buscando el desarrollo equitativo de la sociedad y la reducción de las brechas sociales. Sin embargo, enfrenta varios problemas en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria – Rentas, destacando la falta de estrategias tributarias para fomentar una cultura responsable en el pago de impuestos y tasas municipales. También se perciben problemas como la burocracia en la gestión, la falta de capacitación y políticas tributarias para mejorar la recaudación. Además, no se están desarrollando campañas educativas para fomentar una cultura tributaria que incentive el pago puntual y responsable de los tributos. En caso de incumplimiento, la municipalidad solo emite notificaciones, pero no ejerce plenamente sus facultades en la administración tributaria.

Los tributos juegan un papel esencial en la redistribución de los ingresos, ya que lo recaudado retorna a la comunidad en forma de obras públicas, servicios y otros programas que contribuyen al bienestar social.

En este contexto, el objetivo del estudio es demostrar la relación entre la cultura tributaria y la gestión de calidad en la MPCP. Las estadísticas de la oficina de recaudación tributaria indican que, de todos los hogares registrados en la municipalidad, solo el 45% paga sus impuestos, lo que representa menos del 50% de los tributos recaudados, lo que genera retrasos en la gestión municipal y estancamiento en la ejecución de obras públicas debido a la falta de presupuesto.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo se vincula la gestión de calidad con la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se conecta la gestión de calidad con el conocimiento tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023?
- ¿De qué forma se vincula la gestión de calidad con los valores tributarios en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023?
- ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el compromiso tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Identificar cómo se vinculan la gestión de calidad y la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo la gestión de calidad se vincula con el conocimiento tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023.
- Explicar cómo la gestión de calidad se relaciona con los valores tributarios en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023.
- Especificar de qué manera la gestión de calidad se conecta con el compromiso tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023.

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Se ha identificado una conexión relevante entre la gestión de calidad y la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Se ha demostrado una relación relevante entre la gestión de calidad y el conocimiento tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.
- Se ha identificado una conexión significativa entre la gestión de calidad y los valores tributarios en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.
- Se ha evidenciado una relación significativa entre la gestión de calidad y el compromiso tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.

1.5. Variables

1.5.1. Variables 1 gestión calidad

Definición conceptual de gestión de calidad

Padilla (2021). La gestión de calidad es el conjunto de estrategias y procedimientos de una organización para mejorar sus procesos, asegurando

que los clientes o usuarios queden satisfechos con los productos y/o servicios que reciben.

Definición operacional gestión de calidad

La gestión administrativa se entiende operativamente a través de las siguientes dimensiones: orientación al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque en los procesos, mejora continua y toma de decisiones fundamentadas en datos.

1.5.2. Variables 2 cultura tributaria

Definición conceptual de la cultura tributaria

Según Salazar citado por Piña (2021), la cultura tributaria, también conocida como conocimiento tributario, es la comprensión de la esencia de los tributos desde el enfoque de una política fiscal responsable que contribuye al desarrollo de los Estados. (p.25)

Definición operacional de la cultura tributaria

La cultura tributaria se definió operacionalmente mediante las siguientes dimensiones: conocimiento tributario; valores tributarios; y compromiso tributario.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Variable 1 gestión de calidad	Enfoque al cliente	- Requerimientos. - Necesidades. - Metas. - Satisfacción.	Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)	Deficiente Regular Eficiente
	Liderazgo	- Valores y ética - Confianza e integridad - Recursos		
	Compromiso del personal	- Reconocimiento por el trabajo. - Responsabilidad. - Trabajo en equipo. - Comunicación.		
	Enfoque a procesos	- Solución de problemas. - Análisis y capacidad. - Evaluación.		
	Mejora continua	- Objetivos. - Capacitación. - Reconocimiento.		
	Toma de decisiones basada en hechos	- Información. - Objetivos.		
Variable 2 cultura tributaria	Conocimiento tributario	- Conocimiento del tributo. - Actualización tributaria. - Programas de cultura tributaria. - Conocimiento de beneficios tributarios.	Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)	Mala Regular Buena
	Valores tributarios	- Responsabilidad tributaria. - Cumplimiento de pago. - Condiciones de pago a tiempo. - Evasión de tributos. - Respeto por el sistema tributario.		
	Compromiso tributario	- Vigilancia de inversión de tributos. - Periodo de tributación.		

Fuente: adaptado de Agurto 2018 y Rios (2022)

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Justificación Teórica

La investigación tuvo un fundamento teórico que aborda cómo integrar la gestión de calidad y la cultura tributaria dentro de la municipalidad, buscando corregir las deficiencias existentes para transformarlas en fortalezas. Esto permitirá a la institución pública alcanzar un nivel comparable o incluso superior a las organizaciones que han logrado el éxito mediante la modernización en la administración de la calidad, promoviendo una ciudadanía con mayor conciencia tributaria.

1.6.2. Justificación Metodológica

La investigación cuenta con una justificación metodológica basada en el tipo de estudio realizado y el diseño metodológico elegido. Los instrumentos utilizados, como los cuestionarios, fueron elaborados y validados por expertos, constituyendo una experiencia que servirá como base para futuras investigaciones. Estos antecedentes proporcionan una metodología estructurada que facilitará a nuevos investigadores el desarrollo de estudios más amplios y profundos.

1.6.3. Justificación Practica

La investigación tuvo una justificación práctica, ya que los resultados obtenidos, junto con las recomendaciones para solucionar los problemas identificados, permitirán a la alta dirección adoptar estas sugerencias en el próximo año fiscal. Esto contribuirá a mejorar la gestión de calidad y, a su vez, fortalecerá la cultura tributaria en la población, siempre que se refleje en el desarrollo social y económico de la jurisdicción.

1.6.4. Importancia

La gestión de calidad fue fundamental para establecer estándares y procesos que aseguren que los productos o servicios cumplan con niveles

adecuados de calidad. Mantener altos estándares previene problemas legales y éticos relacionados con la calidad, lo que también influye en el cumplimiento tributario. Una cultura de cumplimiento ético en la calidad se traduce en una actitud responsable hacia las obligaciones tributarias.

1.7. Viabilidad

Este estudio fue viable debido a la disponibilidad de los recursos humanos y financieros necesarios para su ejecución, permitiendo que se desarrollara dentro del tiempo estipulado por el investigador.

1.8. Limitaciones

Una de las limitaciones fue la falta de colaboración de algunos miembros del personal de la municipalidad en el desarrollo de la investigación. Sin embargo, esta situación fue superada rápidamente al reemplazar a los colaboradores faltantes, evitando retrasos en la recolección de datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Camino (2018), en su tesis La gestión de calidad en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután, concluyó que un alto porcentaje de los socios de la cooperativa indicaron que el servicio que reciben no es satisfactorio, lo cual afecta la imagen de la cooperativa y su desempeño. Más del 25% de los socios señalaron que los horarios de atención no son adecuados para ellos, lo que requiere ajustes para hacerlos más accesibles para una mayor parte de los socios.

Pallaroso, Espinoza, Velásquez y Vera (2018), en su estudio La gestión de calidad y su incidencia en el desarrollo de la atención al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, año 2014, concluyeron que, según las encuestas realizadas, los usuarios fueron atendidos de manera regular en los trámites y consideran el proceso administrativo como muy burocrático. El 81% de los empleados encuestados afirmaron que atienden eficientemente a los usuarios. Sin embargo, se identificaron deficiencias como la falta de supervisión, escasa capacitación en servicio al cliente y poco conocimiento de los problemas en las áreas, lo que afecta negativamente la calidad del servicio. También se hallaron grandes brechas en la satisfacción de los usuarios, lo que refleja un proceso administrativo débil en las áreas evaluadas.

Huilcarema (2018), en su investigación Modelo de gestión de la calidad del servicio de la agencia Condamine de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA, concluyó que los estudios sobre los fundamentos

teóricos de la calidad muestran coincidencias importantes, como la satisfacción de las necesidades de los clientes y el cumplimiento de sus expectativas. La gestión de calidad se considera esencial para la competitividad, con beneficios como la reducción de costos, la mejora del ambiente organizacional y la correcta utilización de recursos. Los resultados del diagnóstico sobre la gestión de calidad en la cooperativa indicaron que no existen políticas y estrategias de calidad claras ni mecanismos para evaluar la satisfacción de clientes y empleados. Además, el estudio de satisfacción mostró que la apariencia de los empleados que están en contacto directo con los clientes necesita mejorar, ya que la cooperativa no siempre cumple con lo prometido ni resuelve los problemas de los socios.

Zambrano (2019), en su investigación Aspectos de cultura tributaria que afectan la gestión del impuesto de industria y comercio en el Municipio de Neiva, concluyó que factores culturales y la percepción sobre el conocimiento tributario afectan el recaudo de impuestos. En los grandes y medianos contribuyentes existe un alto conocimiento sobre el impuesto, pero esto no ocurre en los pequeños contribuyentes y aquellos que no han declarado, quienes muestran falta de claridad sobre el impuesto. Además, la encuesta reveló que la mayoría de estos últimos grupos considera que los servicios tributarios proporcionados por la Alcaldía no son satisfactorios, lo que evidencia una falta de cultura tributaria y una deficiente gestión y vigilancia tributaria, lo que impacta negativamente en el recaudo.

Padilla (2021), en su tesis Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el G.A.D. Municipal de Ambato, concluyó que existe una relación directa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la municipalidad de Ambato. El nivel de aceptación del liderazgo es bajo entre los empleados, lo que sugiere la necesidad de ubicar líderes

transformacionales en los puestos jerárquicos más altos. Estos líderes deben ser competentes, actuar con transparencia y generar confianza, lo que contribuiría a mejorar el desempeño organizacional y fortalecer la relación con los colaboradores, usuarios y la comunidad en general.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Agurto (2018), en su tesis Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana 2018, concluyó que la gestión de calidad tiene una influencia altamente significativa en el desempeño de los trabajadores, con un valor p de 0.001, lo que es menor a 0.05, y un valor rho de 0.453, lo que indica una correlación moderada, es decir, que los trabajadores con una buena gestión de calidad tienen un desempeño destacado. (p.12)

Mendoza y Guardamino (2019), en su tesis Gestión de la Calidad en el Servicio de Administración Tributaria del Impuesto Predial de la Municipalidad de Santa Anita al 2019, concluyeron que la implementación de un sistema de gestión de calidad en el SAT influye de manera notable en la percepción que los vecinos de la Municipalidad de Santa Anita tienen sobre el servicio brindado en 2019.

Yomona (2019), en su tesis Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de Lima Metropolitana 2018, evaluó los puntos críticos en la gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente, encontrando que los resultados de la correlación estadística (valor Chi2 = 38.617 con 4 grados de libertad) y la significancia bilateral de 0.00, menor al nivel de significancia de 0.05, aceptan la hipótesis positiva, confirmando que la gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción del contribuyente.

Gonzales (2021), en su tesis Gestión financiera y cultura tributarias en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martin 2020, concluyó que la gestión financiera es principalmente regular (46%) y eficiente (42%), mientras que la cultura tributaria tiene un 40% de nivel regular y un 34% de nivel eficiente. En cuanto a la correlación, mostró una relación fuerte y positiva de 1.000 entre la gestión financiera y la cultura tributaria, lo que sugiere una conexión directa entre la gestión financiera y los valores tributarios, la conciencia tributaria y la educación tributaria, con una significancia de 0.000, menor que el valor p de 0.05, confirmando la correlación significativa entre ambas variables. (p.7)

Piña (2021), en su tesis Cultura Tributaria Municipal y la Percepción de los Servicios que Brinda la Municipalidad Provincial de San Jose de SISA Periodo, 2017, concluyó que el nivel de cultura tributaria es bajo, con un 15.73% de contribuyentes en nivel bajo, 62.59% en nivel medio, y solo 21.68% con un nivel alto. Además, se encontró un coeficiente de correlación de 0.618, lo que indica una relación positiva entre la cultura tributaria y la percepción de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad en 2017. (p.10)

Barreto (2022), en su estudio Gestión de la calidad en la municipalidad distrital de MOTUPE, concluyó que la municipalidad está gestionando la calidad de manera deficiente. No tiene claros sus procesos, los colaboradores no están comprometidos con los mismos, el liderazgo es ineficaz, no hay estrategias para la mejora continua, y aunque dispone de recursos, estos no se utilizan eficientemente.

Rios (2022), en su tesis denominada Cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali, concluyó que la cultura tributaria de los ciudadanos se relaciona directa y significativamente con la calidad de los servicios públicos municipales, con un

coeficiente de correlación baja (rs=0.232). Además, los conocimientos financieros, los valores tributarios y el compromiso tributario también se correlacionan significativamente con la calidad de los servicios públicos, con una significancia bilateral menor a 0.05. Los valores tributarios mostraron una correlación directa de nivel medio (rs=0.392), siendo el mejor puntaje en comparación con el conocimiento financiero (rs=0.253) y el compromiso tributario (rs=0.116).

2.1.3. Antecedentes locales

Ramirez, Noriega y Missly (2022), en su estudio Relación entre la gestión tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Periodo 2019, concluyeron que el 76.6% de los trabajadores municipales consideran que la Gestión Tributaria fue eficiente, mientras que el 55.6% de ellos indicaron que el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias fue regular. Además, se aceptó la hipótesis general, lo que significa que no se encontró una relación directa y significativa entre la gestión tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2019, con una correlación Rho de 0.382 y un p-valor bilateral de 0.232.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1

- **Definición de la gestión de calidad**

Padilla (2021). Es el proceso operativo dentro de una organización que busca optimizar sus procedimientos para asegurar que los clientes o usuarios estén satisfechos con los productos y/o servicios adquiridos.

Medina citado por Padilla (2021), describe la gestión de calidad como un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan para establecer

políticas, objetivos y guías, orientadas a dirigir y controlar la organización en términos de calidad. (p.33)

Camino (2018). La gestión de calidad es una herramienta clave para asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad de las organizaciones. Además, fomenta la competitividad en el mercado y refuerza la fidelidad de los clientes. En el caso de las instituciones de la Economía Popular y Solidaria, resulta crucial implementar estrategias de calidad que mejoren los servicios y atiendan las necesidades de los sectores más vulnerables del sistema financiero, facilitándoles recursos para iniciar sus negocios y superar las dificultades económicas y sociales.

Mendoza y Guardamino (2019). La Gestión de calidad consiste en un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para garantizar que un producto o servicio cumpla con los requisitos establecidos sobre su calidad.

Germán, Camisón, Martí y Martiarena citado por Yomona (2019), precisan que la gestión de calidad es un concepto multidimensional sin una definición comúnmente aceptada, lo que la convierte en una terminología empleada para abordar diversas cuestiones. (p.32)

- **Dimensiones de la gestión de calidad**

Enfoque al cliente

La Fundación CETMO citado por Camino (2018) subraya que las instituciones dependen de los clientes. Es esencial comprender y satisfacer sus necesidades, tanto presentes como futuras, superando sus expectativas para fidelizarlos. Los beneficios para la empresa incluyen el aumento de ingresos, participación en el mercado y una mayor eficacia en el uso de recursos.

Liderazgo

Según la Fundación CETMO citado por Camino (2018), los líderes crean y mantienen un ambiente de trabajo motivador que impulsa a los empleados a alcanzar los objetivos organizacionales. El liderazgo efectivo garantiza una comunicación adecuada en todos los niveles de la organización. (p.45)

Compromiso al personal

La Fundación CETMO citado por Camino (2018) resalta que el recurso humano es fundamental para la organización. Un personal comprometido se motiva para desempeñar eficientemente sus funciones, fomenta la innovación y contribuye a la mejora continua. (p.45)

Enfoque a procesos

El enfoque por procesos es fácil de implementar y económico, según la Fundación CETMO (citado por Camino, 2018). Esta estrategia permite cambios o mejoras sin afectar negativamente otros procesos, manteniendo la estructura y gestión organizacional intactas. (p.46)

Mejora continua

Según Camino (2018), la mejora continua es un objetivo esencial para las organizaciones, proporcionando ventajas como el desarrollo de capacidades organizacionales y una respuesta rápida a nuevas oportunidades. (p.47)

Toma de decisiones basadas en hechos

D´Alemán citado por Camino (2018) afirma que la información se traduce en indicadores y metas que guían a los actores del proceso hacia la mejora de los resultados, aunque la falta de entrenamiento puede ser un obstáculo. (p.48)

Gestión de las relaciones

Camisón, Cruz, & González citado por Camino (2018), destacan que una relación beneficiosa entre la empresa y sus proveedores aumenta la capacidad para crear valor, mejora la respuesta ante cambios del mercado y optimiza los costos y recursos. (p.48).

- **Sistema de gestión de calidad**

Ogalla citado por Camino (2018), define el sistema de gestión de calidad como una herramienta que proporciona coherencia a todas las actividades organizacionales a todos los niveles, alineando esfuerzos hacia la visión de la organización. (p.56)

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2

- **Definición de cultura tributaria**

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2020) define la cultura tributaria como un conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartidos sobre la tributación y la observancia de las leyes fiscales. Esta cultura promueve el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, fundamentado en la razón, confianza y ética, tanto de los contribuyentes como de los funcionarios tributarios.

Armas como se citó en Gonzales (2021), define la cultura tributaria como la acción voluntaria de cumplir con los deberes tributarios sin presión ni sanciones, promoviendo la conciencia ciudadana sobre la importancia de pagar tributos y su impacto en los servicios públicos. (p.20)

Hinojosa (2019) sostiene que la cultura tributaria está vinculada a los valores de los contribuyentes, que deben estar arraigados en su identidad y formación. La conciencia sobre la importancia de los tributos y su administración adecuada es esencial para el bienestar colectivo. (p.24)

Salazar citado por Piña (2021), señala que la cultura tributaria, también conocida como conocimiento tributario, es la comprensión de la naturaleza de los tributos desde una perspectiva fiscal responsable para el desarrollo estatal. (p.25)

Armas y Colmenares citado por Rios (2022) precisan que la cultura tributaria implica el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, no mediante coacción, sino con un compromiso interno hacia la responsabilidad tributaria. (p.18)

- **Importancia de la cultura tributaria**

Superintendencia de Administración Tributaria SAT (2020). La cultura tributaria es crucial para fortalecer el sistema tributario, ya que garantiza una recaudación justa y equitativa para el gasto público y la provisión de bienes colectivos, contribuyendo a satisfacer las necesidades sociales, estabilizar la economía y fomentar el desarrollo del país.

- **Dimensiones de cultura tributaria**

Rios (2022), en su estudio nos precisó las siguientes dimensiones de la cultura tributaria:

Conocimiento tributario

Según Altamirano e Iberico (2018), se refiere al grado de formación que los ciudadanos tienen sobre los deberes y el sistema tributario vigente.

Cedeño y Torres citado por Rios (2022) lo definen como la información práctica que los individuos poseen sobre sus derechos y obligaciones tributarias. (p.21)

Valores tributarios

Según Quispe (2018), son la conciencia de los ciudadanos sobre sus responsabilidades tributarias, reconociendo que cumplir con ellas contribuye al bienestar común.

Alva citado por Rios (2022), agrega que estos valores implican la internalización de las responsabilidades tributarias con el fin de cumplirlas voluntariamente por el beneficio colectivo. (p.22)

Compromiso tributario

SUNAT citado por Rios (2022), el compromiso tributario se basa en la justicia, el respeto a los derechos humanos y el bienestar colectivo, buscando el progreso de la ciudad y el país (p.22).

2.3. Definiciones conceptuales

- **Gestión**

Según Vilcarromero citado por Barreto (2022), la gestión es fundamental para influir en la situación dada mediante la acción profesional orientada a establecer objetivos y medios para su relación. (p.13)

- **Calidad**

Feigenbaum citado por Camino (2018) la define como las características de productos y servicios que se diseñan y conciben para satisfacer las necesidades del cliente. (p.36)

- **Cultura**

La Real Academia Española citado por Rios (2022) describe la cultura como el cultivo de conocimientos y la mejora de las facultades intelectuales a través del ejercicio. (p.18)

- **Cliente**

Quiroga (2019). Define al cliente como la persona o entidad que adquiere los bienes y servicios ofrecidos por una empresa.

- **Liderazgo**

Según Pérez y Gardey (2021), el liderazgo es la influencia ejercida sobre las personas para motivarlas a trabajar con entusiasmo hacia un objetivo común.

- **Enfoque**

Ramos (2014) explica que el enfoque es el punto de vista adoptado al realizar un análisis, investigación o teoría.

- **Proceso**

Según Westreicher (2020), un proceso es una secuencia de acciones realizadas para lograr un fin determinado, aplicable a diversos campos como la empresa, la química o la biología.

- **Mejora continua**

Hernández (2022) sostiene que la mejora continua busca incrementar la productividad de manera gradual y constante a lo largo del tiempo.

- **Tributo**

Según Quispe et al. (2020), los tributos son las obligaciones que los ciudadanos deben pagar al gobierno para cubrir necesidades, distribuidos de manera equitativa (p.154).

- **Tributaria**

Según la Real Academia Española (2023), se refiere a la obligación de pagar tributos o estar sujeto a ellos.

2.4. Bases epistémicos

Alcalde, 2007; Camisón (2009). La Fundación EFQM (Modelo Europeo de excelencia empresarial) se implementa en diversas empresas para evaluar y mejorar la gestión de calidad total, basándose en la autoevaluación mediante criterios e indicadores.

Según Méndez (2004), la cultura tributaria implica valores, conocimientos y actitudes compartidas por los miembros de una sociedad sobre la tributación y el cumplimiento de las leyes fiscales, promoviendo el cumplimiento voluntario de las

obligaciones tributarias basado en principios de ética personal, respeto a la ley y responsabilidad social.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2018). El estudio se clasificó como una investigación básica, ya que se fundamentó en conocimientos preexistentes.

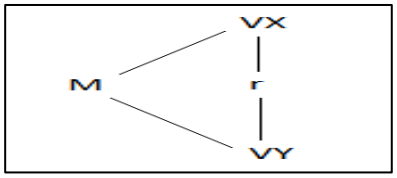
3.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño fue no experimental y de corte transversal, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), ya que no se realizó una manipulación de las variables y se lleva a cabo en un solo momento.

El enfoque fue descriptivo correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2018), quienes explican que este tipo de estudio se utilizó para describir las características fundamentales de los participantes y establecer las relaciones entre las variables para facilitar su comprensión al lector.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M = Muestra de la investigación.

Vx = Gestión de calidad.

Vy = Cultura tributaria.

r = Relación entre las variables.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población se estuvo compuesta por 95 trabajadores en el área de rentas de la MPCP.

Tabla 2

Descripción de la población estudio

Distribución	Total
Gerente	1
Subgerentes	3
Trabajadores nombrados	2
Trabajadores CAS	39
Trabajadores locación	50
total	95

3.3.2. Muestra y muestreo

La muestra estuvo representada por 77 trabajadores en el área de rentas de la MPCP, su muestreo fue probabilístico calculado con la siguiente fórmula matemática:

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N-1) + Z^2pq}$$

Dónde:

p = Proporción de Aciertos (0,5)

q = Proporción de Errores (0,5)

E = Nivel de Precisión (0,05)

Z = Límite de Confianza (1,96)

N= Población (95)

n = Muestra

$$n= \frac{(1.96)^2*(0.5) * (0.5)}{(0.05)^2(95-1) + (1.96)^2*(0.5) * (0.5)}$$

n= 77 trabajadores en el área de rentas de la MPCP.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Instrumentos de recolección

El cuestionario 1 midió la variable gestión de calidad y tuvo 18 ítems, 3 ítems por dimensión, así mismo, los ítems fueron medidos con escalas de siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Para medir la variable y sus dimensiones estadísticamente se usó los de medición de deficiente. regular y eficiente.

El cuestionario 2 midió la variable cultura tributaria y tuvo 15 ítems, 2 ítems por dimensión, así mismo, los ítems fueron medidos con escalas de siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Para medir la variable y sus dimensiones estadísticamente se usó los de medición de mala, regular y buena.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Técnica de recojo

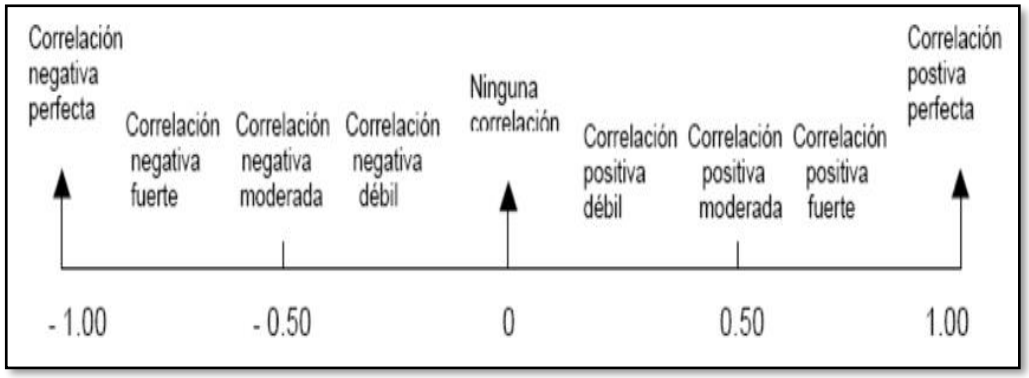
Se administró la encuesta a través de los cuestionarios, después de obtener la autorización de la Gerencia del área de rentas, quien otorgó el permiso necesario. Posteriormente, se coordinó con cada trabajador de acuerdo con su disponibilidad para realizar el cuestionario en el momento y, para aquellos que no podían, se acordó hacerlo en otro momento conveniente.

3.5.2. Procesamiento y presentación de datos

El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando el software SPSS, y los resultados se presentaron mediante tablas cruzadas y gráficos estadísticos. Además, se aplicaron pruebas de normalidad y la prueba de correlación Rho de Spearman (estadística inferencial), tomando decisiones de aceptación ya que todos los p-valores fueron inferiores a 0.05 (según el capítulo III de resultados). A continuación, valores de la rho de Spearman que se tomaron en consideración:

Figura 2

Valores del Rho de Spearman



Fuente: *Extraído de Ramírez (2017).*

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva

Tabla 3

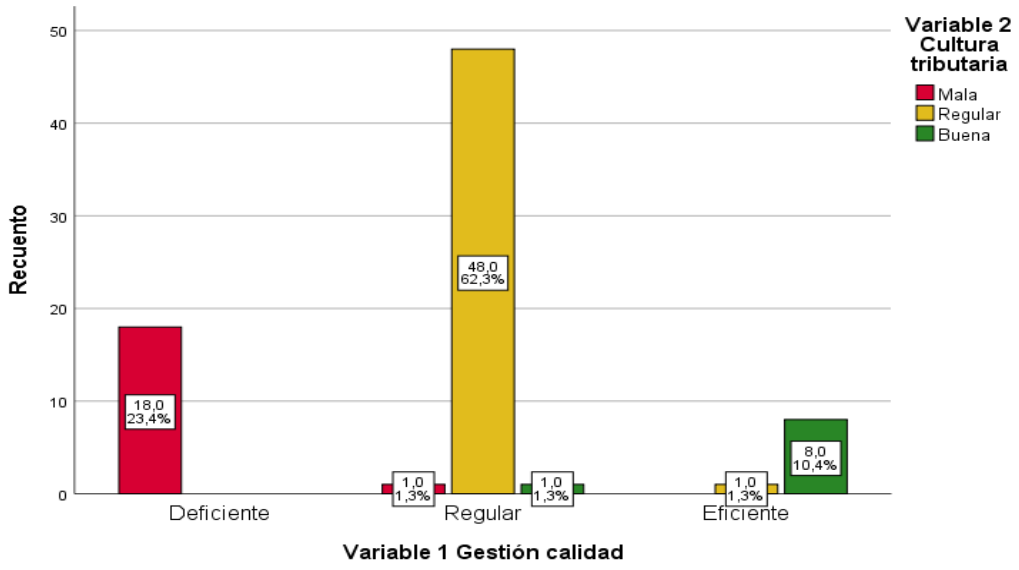
Resultado con respecto al objetivo general

			Variable 2 Cultura tributaria			
			Mala	**Regular**	**Buena**	**Total**
Variable 1 Gestión calidad	Deficiente	Recuento	18	0	0	18
		% del total	23,4%	0,0%	0,0%	23,4%
	Regular	Recuento	1	48	1	50
		% del total	1,3%	62,3%	1,3%	64,9%
	Eficiente	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	1,3%	10,4%	11,7%
Total		Recuento	19	49	9	77
		% del total	24,7%	63,6%	11,7%	100,0%

Fuente: spss

Figura 3

Gráfico de barras con respecto al objetivo general



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 62.3% de los empleados en el área de rentas de la MPCP indicaron que la gestión de calidad tiene una relación regular con la cultura tributaria en dicha área.

Tabla 4

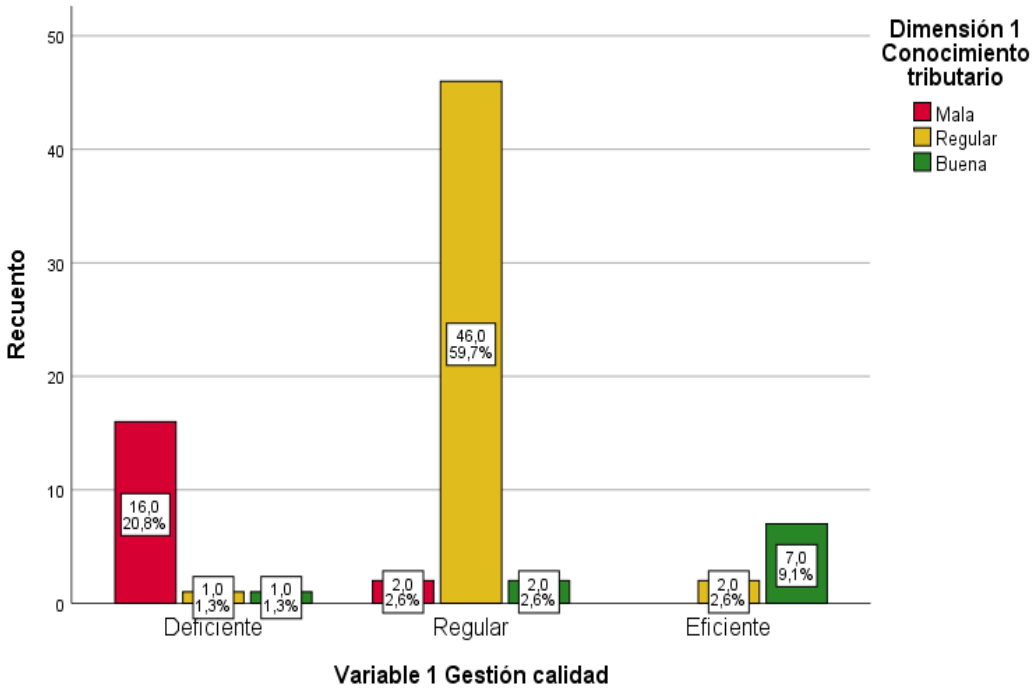
Resultado con respecto al objetivo específico 1

			Diensión 1 Conocimiento tributario			
			Mala	Regular	Buena	Total
Variable 1 Gestión calidad	Deficiente	Recuento	16	1	1	18
		% del total	20,8%	1,3%	1,3%	23,4%
	Regular	Recuento	2	46	2	50
		% del total	2,6%	59,7%	2,6%	64,9%
	Eficiente	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0,0%	2,6%	9,1%	11,7%
Total		Recuento	18	49	10	77
		% del total	23,4%	63,6%	13,0%	100,0%

Fuente: spss

Figura 4

Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 1



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 59.7% de los empleados en el área de rentas de la MPCP indicaron que la gestión de calidad está relacionada de manera regular con el conocimiento tributario.

Tabla 5

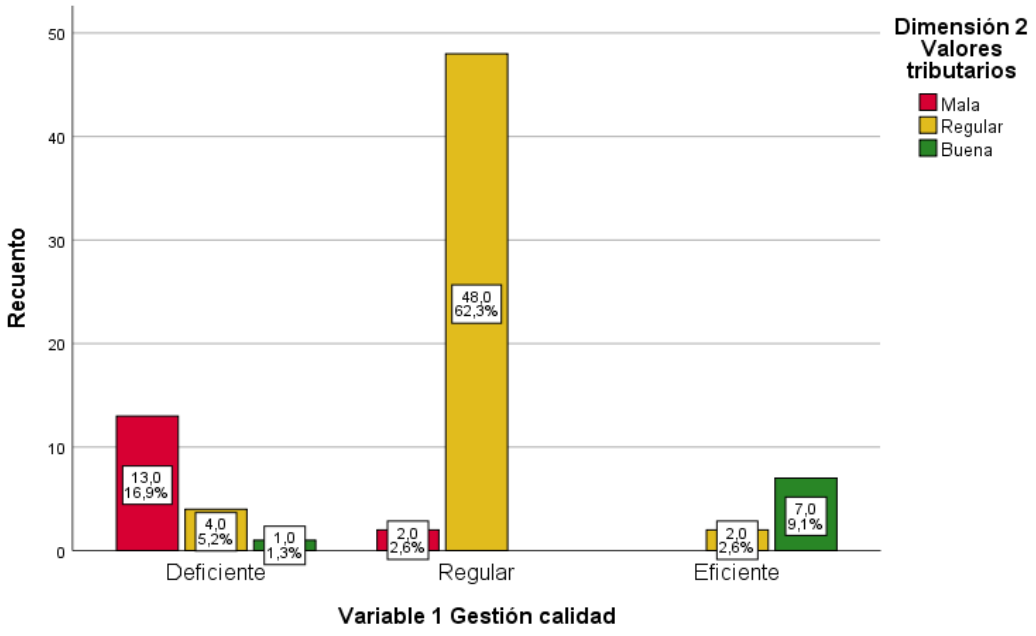
Resultado con respecto al objetivo específico 2

			Dimensión 2 Valores tributarios			
			Mala	Regular	Buena	Total
Variable 1 Gestión calidad	Deficiente	Recuento	13	4	1	18
		% del total	16,9%	5,2%	1,3%	23,4%
	Regular	Recuento	2	48	0	50
		% del total	2,6%	62,3%	0,0%	64,9%
	Eficiente	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0,0%	2,6%	9,1%	11,7%
Total		Recuento	15	54	8	77
		% del total	19,5%	70,1%	10,4%	100,0%

Fuente: spss

Figura 5

Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 2



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 62.3% de los empleados en el área de rentas de la MPCP señalaron que la gestión de calidad tiene una relación regular con los valores tributarios.

Tabla 6

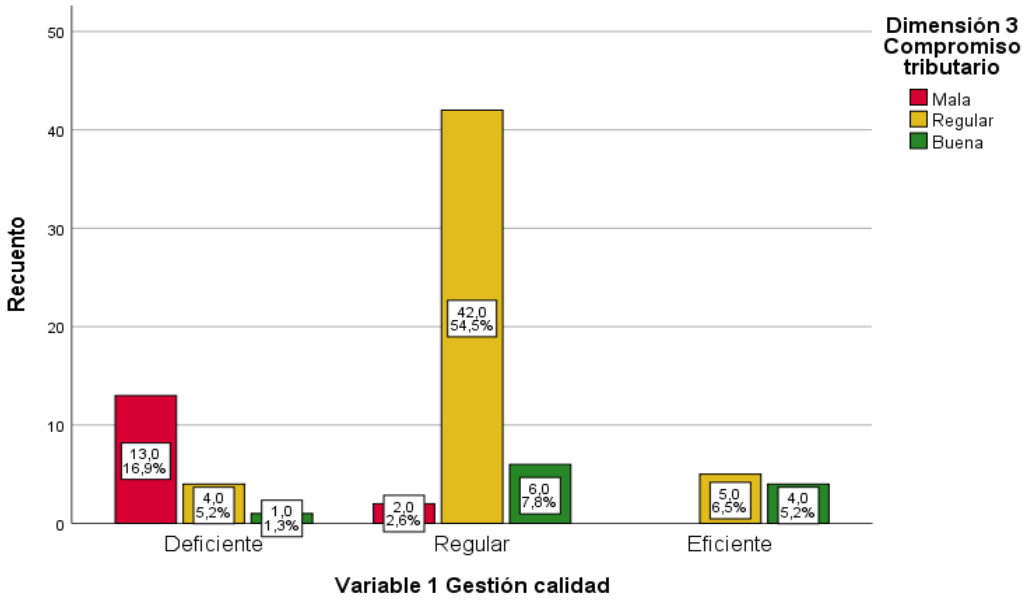
Resultado con respecto al objetivo específico 3

			Dimensión 3 Compromiso tributario			
			Mala	Regular	Buena	Total
Variable 1 Gestión calidad	Deficiente	Recuento	13	4	1	18
		% del total	16,9%	5,2%	1,3%	23,4%
	Regular	Recuento	2	42	6	50
		% del total	2,6%	54,5%	7,8%	64,9%
	Eficiente	Recuento	0	5	4	9
		% del total	0,0%	6,5%	5,2%	11,7%
Total		Recuento	15	51	11	77
		% del total	19,5%	66,2%	14,3%	100,0%

Fuente: spss

Figura 6

Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 62.3% de los empleados en el área de rentas de la MPCP afirmaron que la gestión de calidad está relacionada de manera regular con el compromiso tributario.

4.2. Prueba de normalidad de la investigación

Tabla 7

Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Dimensión 1 Conocimiento tributario	,335	77	,000
Dimensión 2 Valores tributarios	,372	77	,000
Dimensión 3 Compromiso tributario	,341	77	,000
Variable 1 Gestión calidad	,346	77	,000
Variable 2 Cultura tributaria	,340	77	,000

Según el tamaño de la muestra, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados de dicha prueba indicaron valores de significancia (Sig.) inferiores a 0.05 en todas las variables evaluadas, por lo que se empleó el Rho de Spearman.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 8

Resultados de la prueba de hipótesis general

Estadístico de prueba de hipótesis			**Variable 2 Cultura tributaria**
Rho de Spearman	Variable 1 Gestión calidad	Coeficiente de correlación	,948
		Sig. (bilateral)	,000
		N	77

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.948 y un valor de significancia bilateral inferior a 0.000. Estos resultados reflejan una fuerte correlación positiva y corroboran la hipótesis principal del estudio: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.

Tabla 9

Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1

Estadístico de prueba de hipótesis			**Dimensión 1 Conocimiento tributario**
Rho de Spearman	Variable 1 Gestión calidad	Coeficiente de correlación	,801
		Sig. (bilateral)	,000
		N	77

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.801 y un valor de significancia bilateral inferior a 0.000. Estos resultados muestran una fuerte correlación positiva y respaldan la hipótesis específica 1 planteada en el estudio: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el conocimiento tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.

Tabla 10

Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2

Estadístico de prueba de hipótesis			Dimensión 2 Valores tributarios
Rho de Spearman	Variable 1 Gestión calidad	Coeficiente de correlación	,751
		Sig. (bilateral)	,000
		N	77

Según los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.751 y un valor de significancia bilateral inferior a 0.000. Estos valores reflejan una fuerte correlación positiva y respaldan la hipótesis específica 2 planteada en el estudio: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y los valores tributarios en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.

Tabla 11

Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3

Estadístico de prueba de hipótesis			Dimensión 3 Compromiso tributario
Rho de Spearman	Variable 1 Gestión calidad	Coeficiente de correlación	,615
		Sig. (bilateral)	,000
		N	77

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.715 y un valor de significancia bilateral inferior a 0.000. Estos resultados muestran una fuerte correlación positiva y apoyan la hipótesis específica 3 del estudio: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el compromiso tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 62.3% de los trabajadores del área de rentas de la MPCP afirmaron que la gestión de calidad está relacionada con la cultura tributaria en el área de manera regular; un 59.7% indicó que la gestión de calidad tiene una relación regular con el conocimiento tributario; también, el 62.3% señaló que existe una relación regular entre la gestión de calidad y los valores tributarios; y un 62.3% adicional mencionó que la gestión de calidad se vincula de manera regular con el compromiso tributario en dicha área.

Estos resultados fueron comparados con investigaciones previas, como la de Camino (2018), quien en su tesis sobre la gestión de calidad en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután concluyó que un alto porcentaje de los socios de la cooperativa no estaban satisfechos con el servicio recibido, lo que afectaba la imagen y el rendimiento de la cooperativa. Además, más del 25% de los socios consideraba que el horario de atención no era adecuado. Por otro lado, la investigación de Pallaroso, Espinoza, Velásquez y Vera (2018), sobre la gestión de calidad en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, concluyó que, según las encuestas realizadas, los usuarios fueron atendidos de forma regular, pero el proceso administrativo fue visto como muy burocrático, y la satisfacción de los usuarios era inferior a la esperada debido a deficiencias en la supervisión, capacitación y conocimientos del personal.

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis, se encontró un coeficiente rho de Spearman de 0.948 con un valor de significancia bilateral menor a 0.000, lo que indica una fuerte correlación positiva y apoya la hipótesis general del estudio, que señala una relación significativa entre la gestión de calidad y la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP en la región Ucayali en 2023. Además, se obtuvo un coeficiente rho de

Spearman de 0.801 con un valor de significancia bilateral menor a 0.000, lo que respalda la hipótesis específica 1, que establece una relación significativa entre la gestión de calidad y el conocimiento tributario. Un coeficiente rho de 0.751 y un valor de significancia bilateral inferior a 0.000 respaldan la hipótesis específica 2, que indica una relación significativa entre la gestión de calidad y los valores tributarios, mientras que un coeficiente rho de 0.715 y un valor de significancia bilateral menor a 0.000 respalda la hipótesis específica 3, que sostiene una relación significativa entre la gestión de calidad y el compromiso tributario en el área de rentas de la MPCP.

Finalmente, estos resultados fueron comparados con estudios como el de Agurto (2018), quien concluyó que la gestión de la calidad tiene una influencia significativa en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera, y con las investigaciones de Mendoza y Guardamino (2019), sobre la gestión de la calidad en el Servicio de Administración Tributaria del Impuesto Predial en la Municipalidad de Santa Anita, así como la de Yomona (2019), que evaluó la gestión de la calidad y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, mostrando que la gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción del contribuyente.

CONCLUSIONES

- Se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.948 y un valor de significancia bilateral menor a 0.000. Estos valores indican una correlación positiva alta y respaldan la hipótesis general planteada en el estudio: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.
- Se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.801 y un valor de significancia bilateral menor a 0.000. Estos valores indican una correlación positiva alta y respaldan la hipótesis especifica 1 planteada en el estudio: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con el conocimiento tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.
- Se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.751 y un valor de significancia bilateral menor a 0.000. Estos valores indican una correlación positiva alta y respaldan la hipótesis especifica 2 planteada en el estudio: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con los valores tributarios en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.
- Según los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.715y un valor de significancia bilateral menor a 0.000. Estos valores indican una correlación positiva alta y respaldan la hipótesis especifica 3 planteada en el estudio: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad con el compromiso tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.

SUGERENCIAS

- Desarrollar campañas educativas dirigidas a la población, explicando la importancia del cumplimiento tributario y cómo este contribuye al desarrollo local. Utilizar medios digitales, talleres presenciales y material impreso para llegar a diversos segmentos de la comunidad.
- Digitalizar los trámites y pagos tributarios para simplificar el proceso, reducir los tiempos de espera y mejorar la atención al contribuyente. La creación de plataformas en línea y puntos de atención virtuales permitiría un acceso más ágil y eficiente.
- Ofrecer beneficios a los contribuyentes que cumplan puntualmente con sus obligaciones, como descuentos, sorteos o reconocimiento público. Esto fomentaría una mayor adherencia al pago de tributos y reforzaría el compromiso ciudadano.
- Fortalecer las competencias del personal del área de Rentas mediante cursos de atención al cliente, comunicación efectiva y gestión de calidad. Esto mejorará la experiencia de los usuarios y contribuirá a generar confianza y satisfacción en el servicio brindado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agurto, P. (2018). *Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alcalde, P. (2007). *Calidad*. España: Editorial Paraninfo. doi:ISBN: 978-84-9732-542-4

Altamirano, Y., & Iberico, N. (2018). *La cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las MYPEs del sector confecciones en el Parque Industrial Nº1 de Huaycán-Ate, Lima 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión). https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1278/Yessenia_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Barreto, K. (2022). *Gestión de la calidad en la municipalidad distrital de MOTUPE* (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo). https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5324/1/TL_BarretoOlivaKarla.pdf

Camino, C. (2018). *La gestión de calidad en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután* (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica). https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/847/1/Tesis%20Cesar%20Camino%20-%20Gestión%20de%20Calidad.pdf

Camisón, C. (16 de diciembre de 2009). Modelos para la implantación de la gestión de la calidad total. . Obtenido de El Modelo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management: http://www.mailxmail.com/curso-modelos-implantaciongestion-calidad-total-sistema-integrado-gestion/modelo-excelencia-europeanfoundation-for-quality-management

Frias, D. (2019). “Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida”. Universidad de Valencia. España. https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf

Gonzales, E. (2021). *Gestión financiera y cultura tributarias en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martin 2020* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66150/Gonzales_YEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, J. (2022). *¿Qué es la mejora continua?.* https://leansisproductividad.com/que-es-la-mejora-continua

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México : McGraw-Hill Education

Hinojosa, C. (2019). Cultura tributaria para el incremento de los ingresos a los comerciantes del mercado modelo, Chachapoyas, 2018. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(1): 22-26. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20192.463

Huilcarema (2018). *Modelo de gestión de la calidad del servicio de la agencia Condamine de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA 2018* (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamerica). https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/756/1/Tesis%20Pedro%20Final%20empastado%204.pdf

MÉNDEZ, M. (2004). Cultura Tributaria, Deberes y Derechos vs Constitución de 1999. *Revista Espacio Abierto*, 13(1) , pp. 123-137. Mérida.

Mendoza, E., y Guardamino, P. (2019). *Gestión de la Calidad en el Servicio de Administración Tributaria del Impuesto Predial de la Municipalidad de Santa Anita al 2019* (Tesis de grado, Universidad Tecnologica del Perú). https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2926/Edith%20Mendo

za_Pablo%20Guardamino_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Padilla, E. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el G.A.D. Municipal de Ambato* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32417/1/015%20ADP.pdf

Pérez, J., Gardey, A. (2021). *Liderazgo - Qué es, definición, tipos e influencia*. https://definicion.de/liderazgo/

Piña, R (2021). *Cultura Tributaria Municipal y la Percepción de los Servicios que Brinda la Municipalidad Provincial de San Jose de SISA Periodo, 2017* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5269/Roque%20PIÑA%20AMASIFUEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroga, M. (2019). *Definicion de cliente*. https://economipedia.com/definiciones/cliente.html

Quispe, G., Arellano, O., Negrete, O. y otros (2020). Tax culture and its effect on tax evasion in Ecuador. *Revista Espacios*, Vol. 41 (29). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. http://ww.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p12.pdf

Quispe, V. (2018*). La cultura tributaria y su incidencia en el pago del impuesto predial de Asentamiento Humano 7 de Octubre de la Municipalidad del distrito de El Agustino 2017* (Tesis de maestria, Universidad César Vallejo): https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12924/Quispe_AVF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, K., Noriega, J., y Missly, A. (2022). *Relación entre la gestión tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Periodo 2019* (Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6103/B3_2023_UNU_ADMINIS

TRACION_2023_T_KEVIN-RAMIREZ_JOAO-NORIEGA_AMANDA-MISSLY_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, O. (2017). Correlación y Regresión Lineal. https://rpubs.com/osoramirez/316691

Ramos, G. (2014). *Definición de Enfoque.* https://enciclopedia.net/enfoque/

Real Academia Española. (2023). Definicion de tributaria. https://dle.rae.es/tributario

Rios, S. (2022). *Cultura tributaria y la calidad de los servicios públicos municipales en el distrito de Padre Abad, Región Ucayali* (Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva). https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2155/TS_RCSM_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosa Yolanda Pallaroso Granizo, Pedro Geovanni Espinoza Roca, Ludys Lisbeth Velásquez Suarez y Vera Tobar Alexandra Katherine (2018): “La gestión de calidad y su incidencia en el desarrollo de la atención al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, año 2014.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (agosto 2018). En línea: https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/gestion-calidad-elcanton.html

Superintendencia de Administración Tributaria SAT. (2020). *Cultura tributaria.* https://portal.sat.gob.gt/portal/cultura-tributaria/

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2020). *Glosario de terminos sobre cultura tributaria y Aduanera*. https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/2020-10/Glosario-de-Terminos-sobre-Cultura-Tributaria-y-Aduanera.pdf

Westreicher, G. (2020). *Definicion de proceso.* https://economipedia.com/definiciones/proceso.html

Yomona, A. (2019). *Gestion de calidad y la satisfacion del contribuyente en la municipalidad de Lima Metropolitana 2018* (Tesis de grado, Universidad Peruana de las Americas). http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/664/TESIS-GESTIÓN%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20SATISFACIÓN%20DEL%20CO

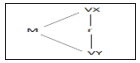
NTRIBUYENTE%20EN%20LA%20MUNICIPALIDAD....pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano (2019). *Aspectos de cultura tributaria que afectan la gestión del impuesto de industria y comercio en el Municipio de Neiva 2019* (Tesis de maestría, Universidad Javeriana). https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/47266/ASPECTOS%20DE%20CULTURA%20TRIBUTARIA%20QUE%20AFECTAN%20LA%20GESTION%20DEL%20IMPUESTO%20DE%20INDUSTRIA%20Y%20COMERCIO%20EN%20EL%20MUNICIPIO%20DE%20NEIVA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL ESTUDIO

Título de la investigación: *GESTION DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – REGION UCAYALI 2023.*

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño	Técnicas e instrumento	Población y muestra
Problema General - ¿Cómo se vincula la gestión de calidad con la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023? **Problemas Específicos** - ¿Cómo se conecta la gestión de calidad con el conocimiento tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023? - ¿De qué forma se vincula la gestión de calidad con los valores tributarios en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023? - ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el compromiso tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023?	**Objetivo General** - Identificar cómo se vinculan la gestión de calidad y la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023. **Objetivos Específicos** - Determinar cómo la gestión de calidad se vincula con el conocimiento tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023. - Explicar cómo la gestión de calidad se relaciona con los valores tributarios en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023. - Especificar de qué manera la gestión de calidad se conecta con el compromiso tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023.	**Hipótesis General** - Se ha identificado una conexión relevante entre la gestión de calidad y la cultura tributaria en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali en 2023. **Hipótesis Especificas** - Se ha demostrado una relación relevante entre la gestión de calidad y el conocimiento tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023. - Se ha identificado una conexión significativa entre la gestión de calidad y los valores tributarios en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023. - Se ha evidenciado una relación significativa entre la gestión de calidad y el compromiso tributario en el área de rentas de la MPCP – Región Ucayali 2023.	**Variable 1** gestión de calidad **Dimensiones** Enfoque al cliente; liderazgo; compromiso del personal; enfoque a procesos; mejora continua; y toma de decisiones basada en hechos **Variable 2** Cultura tributaria **Dimensiones** Conocimiento tributario; valores tributarios; y compromiso tributario.	**Tipo** Básica **Diseño** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **Esquema**  Donde: M = Muestra de la investigación. Vx = Gestión de calidad. Vy = Cultura tributaria. r = Relación entre las variables	**Técnicas** La encuesta **Instrumento** 2 cuestionarios	**Población** La población se encuentra compuesta por 95 trabajadores en el área de rentas de la MPCP. **Muestra** La muestra estará representada por 77 trabajadores en el área de rentas de la MPCP.

ANEXO 2. CUESTIONARIOS PARA MEDIR LAS VARIABLES DE ESTUDIO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD

Estimado trabajador Del área de rentas de la MPCP, el cuestionario es únicamente para recolectar información con referencia al estudio denominado GESTION DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – REGION UCAYALI 2023. Este instrumento medirá cada ítem en base a la siguiente escala de medición:

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

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
	Enfoque al cliente					
01	El área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo comprende las necesidades de los clientes.					
02	Las Metas del área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo están relacionados con los clientes.					
03	Se logra satisfacer las necesidades de los clientes.					
	Liderazgo	1	2	3	4	5
04	El área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo muestra una atención a los clientes con Valores y ética.					
05	El área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo muestra una atención a los clientes Confianza e integridad.					
06	El área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo muestra una atención a los clientes maneja los Recursos con un buen liderazgo.					
	Compromiso del personal	1	2	3	4	5
07	El área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo realiza el Reconocimiento por el trabajo del personal.					
08	El personal del área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo muestra Responsabilidad en las actividades encomendadas.					
09	El personal del área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo practica el trabajo en equipo.					
	Enfoque a procesos	1	2	3	4	5
10	El personal del área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo brinda solución de problemas.					
11	El personal del área de rentas de la municipalidad provincial de coronel portillo muestra una adecuado análisis y capacidad.					
12	Se evalúa los riesgos y consecuencias de las actividades realizadas.					
	Mejora continua	1	2	3	4	5
13	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por la municipalidad para la mejora continua.					
14	Facilita al personal de la municipalidad capacitación en los métodos de mejora continua.					
15	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.					
	Toma de decisiones basada en hechos	1	2	3	4	5
16	Los datos y la información existentes en la municipalidad son exactos, precisos y confiables.					
17	La información en la municipalidad es de fácil acceso para quien la necesita.					
18	Toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CULTURA TRIBUTARIA

Estimado trabajador Del área de rentas de la MPCP, el cuestionario es únicamente para recolectar información con referencia al estudio denominado GESTION DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – REGION UCAYALI 2023. Este instrumento medirá cada ítem en base a la siguiente escala de medición:

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

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
	Conocimiento tributario					
01	La municipalidad da a conocer acerca de los tributos que debe pagar el contribuyente de mi localidad.					
02	El usuario conoce y es informado sobre cuáles son las sanciones correspondientes a la falta de tributación de mi localidad.					
03	El municipio de mi distrito realiza muy frecuentemente programas que fomentan la cultura tributaria municipal en mi localidad, como campañas de difusión de la importancia del tributo para mi localidad					
04	El municipio de mi localidad se encarga de difundir los beneficios que obtiene la población cuando paga sus tributos, viéndose reflejados en la calidad de los servicios públicos municipales.					
05	El contribuyente de mi localidad tiene un alto conocimiento tributario.					
	Valores tributarios	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
06	Es responsabilidad de los ciudadanos pagar sus tributos de acuerdo a las normativas y del municipio darle una buena administración siendo retribuido a la población en servicios públicos de calidad.					
07	Es deber del ciudadano pagar a tiempo sus tributos para que estos puedan retornar de manera rápida a la población en los servicios públicos, siendo perjudicial esperar las amnistías tributarias que ofrece el municipio					
08	Es muy irresponsable y perjudicial para toda la población que los ciudadanos evadan sus tributos, ya que no se obtienen los beneficios requeridos de los servicios públicos municipales					
09	En mi localidad el usuario es consciente que el sistema tributario municipal está planificado para beneficiar a la población, por lo que la respetamos y cumplimos.					
10	El municipio de mi localidad otorga mayores beneficios a los ciudadanos puntuales, que a aquellos ofertados en amnistías tributarias para los deudores o morosos.					
	Compromiso tributario	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	El usuario debe considerar que sus tributos son muy importantes por lo que vigilo las inversiones que el municipio de mi localidad realiza con lo recaudado.					
12	El periodo de tributación que se establece en el municipio son pensados en el bienestar de la población.					
13	En mi municipalidad se da la vigilancia de inversión de tributos.					
14	En mi municipalidad se da una adecuada periodicidad de tributación.					
15	El usuario de municipalidad tiene un alto Compromiso tributario.					

ANEXO 3. FICHAS DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO 1

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: **Dr. Admón. Jackie Frank Chang Saldaña.**

1.2 Cargo e institución donde labora: **Catedrático de la UNU.**

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): **17 años.**

1.4 Autor del instrumento: **Barrientos Gonzales Christie Elizabeth.**

1.5 Nombre del instrumento: **Cuestionario para medir la variable gestión de calidad.**

1.6 Título de la investigación: **GESTION DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – REGION UCAYALI 2023.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÒN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					20	25
PUNTAJE TOTAL		45				

Coeficiente de valoración (C):

$$c = \frac{\text{puntaje acumulado x } 100}{50} \qquad C = \frac{45 \text{ x } 100}{50} = 90 \text{ PUNTOS.}$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	~~*A 100*~~

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

……
……
……

3.2. CONTENIDO:

……
……
……

3.3. ESTRUCTURA:

……
……
……

IV. APORTES:

……
……
……

V. SUGERENCIAS:

……
……
……

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa 07 de marzo del 2024

Dr. Admón Chang Saldaña Jackie Frank
DNI N° 41468801
CPPe 2641468801
ORCID 0000-0002-1260-6355
Docente Ordinario - FCEAyC-UNU

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO 1

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: **Dr. Admón. Jackie Frank Chang Saldaña.**

1.2 Cargo e institución donde labora: **Catedrático de la UNU.**

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): **17 años.**

1.4 Autor del instrumento: **Barrientos Gonzales Christie Elizabeth.**

1.5 Nombre del instrumento: **Cuestionario para medir la variable Cultura Tributaria.**

1.6 Título de la investigación: **GESTION DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – REGION UCAYALI 2023.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÒN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					16	30
PUNTAJE TOTAL		74				

Coeficiente de valoración (C):

$$c = \frac{\text{puntaje acumulado x } 100}{50} \qquad C = \frac{46 \text{ x } 100}{50} = 92 \text{ PUNTOS.}$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	~~*A 100*~~

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

……
……
……

3.2. CONTENIDO:

……
……
……

3.3. ESTRUCTURA:

……
……
……

IV. APORTES:

……
……
……

V. SUGERENCIAS:

……
……
……

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa 07 de marzo del 2024

Dr. Admón Chang Saldaña Jackie Frank
DNI N° 41468801
CPPe 2641468801
ORCID 0000-0002-1260-6355
Docente Ordinario - FCEAyC-UNU

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO 2

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: **Mg. Olmedo Pizango Isuiza.**

1.2 Cargo e institución donde labora: **Catedrático de la UNU.**

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): **16 años.**

1.4 Autor del instrumento: **Barrientos Gonzales Christie Elizabeth.**

1.5 Nombre del instrumento: **Cuestionario para medir la variable gestión de calidad.**

1.6 Título de la investigación: **GESTION DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – REGION UCAYALI 2023.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÒN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					16	30
PUNTAJE TOTAL		46				

Coeficiente de valoración (C):

$$c = \frac{\text{puntaje acumulado x } 100}{50} \qquad C = \frac{46 \text{ x } 100}{50} = 92 \text{ PUNTOS.}$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	~~*A 100*~~

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

……
……
……

3.2. CONTENIDO:

……
……
……

3.3. ESTRUCTURA:

……
……
……

IV. APORTES:

……
……
……

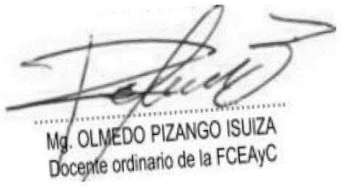
V. SUGERENCIAS:

……
……
……

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa 08 de marzo del 2024



Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA
Docente ordinario de la FCEAyC

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO 2

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: **Mg. Olmedo Pizango Isuiza.**

1.2 Cargo e institución donde labora: **Catedrático de la UNU.**

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): **16 años.**

1.4 Autor del instrumento: **Barrientos Gonzales Christie Elizabeth.**

1.5 Nombre del instrumento: **Cuestionario para medir la variable Cultura Tributaria.**

1.6 Título de la investigación: **GESTION DE CALIDAD Y CULTURA TRIBUTARIA EN EL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – REGION UCAYALI 2023.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÒN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					16	30
PUNTAJE TOTAL		46				

Coeficiente de valoración (C):

$$c = \frac{\text{puntaje acumulado x 100}}{50} \qquad C = \frac{46 \text{ x } 100}{50} = 92 \text{ PUNTOS.}$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	~~*A 100*~~

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

……
……
……

3.2. CONTENIDO:

……
……
……

3.3. ESTRUCTURA:

……
……
……

IV. APORTES:

……
……
……

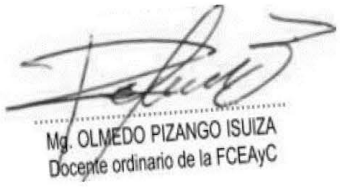
V. SUGERENCIAS:

……
……
……

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa 08 de marzo del 2024



Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA
Docente ordinario de la FCEAyC